



Hôpitaux de Provence

Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches du Rhône



Centre Hospitalier
du Pays d'Aix



صحتي، سلامتي أولوياتي



أتحقّق من بيانات هويتي

- أقوم بترتّب هويتي لمكتب الدخول
- أحتفظ بسوية الهوية الخاص بي وأقوم بالتحقق من المعلومات الواردة فيه
- أتحقّق من أنّ هويتي الصحيحة منسّجة على جميع الوثائق الممنّعة لي
- أقوم ببيانات هويتي قبل أي إجراء طبي، أو فحص أو نزل

أقوم بعمل ملفي الطبي والتحقّق منه

- أقوم بتقديم معلومات طبية المعالج
- أبلغ عن أي حساسية أعاني منها
- أراجع التقارير الطبية الخاصة بي وأبلغ عن أيّة أخطاء محتملة
- أقوم بإنشاء وتحديث فستاني الصحي الرقمي
- لا أستخدم سوى خدمة مراسلة آمنة لمشاركة معلوماتي الطبية

01

أتحقّق من

أتواصل مع الفرق الطبية وفرق الرعاية لفهم إجراءات رعايتي بشكل أفضل وإعطاء موافقتي المستنيرة

أتحكم قدر الإمكان في مخاطر الإصابة بالعدوى

- ألتزم والأز من حولي بتدابير الإجراءات الاحتياطية الأساسية: تعقيم اليدين باستخدام المحلول الكحولي، وارتداء القناع عند التعامل أو عند ظهور أعراض تنفسية

- أطلب توضيحات والأزّم بالاحتياطات المحدّدة، في حال وجود لافتات محددة، معروضة عند مدخل غرفتي
- أقوم بأخذ تعليم إذا نصحتني طبيبي بذلك

أقوم بتأمين علاجي الدوائي

- أحضر جميع وصفاتي الطبية
- أذكر جميع الأدوية التي أقوم بتناولها (بما في ذلك الحبوب المنومة، والعلاجات المثالية، والمسكّنات، وقطرات العين)
- عندما أصل، أطلب من أخصائيي التمريض المتخصصة للمرضات. سيساعدني هذا على تجنب تناول العلاج مرتين أو تناول أدوية خطيرة في حالتي الصحية الحالية

02

أشارك في رعايتي

أحرص على الإطلاع

- أتمسّح لتلّيل الاستقلال للمركز الاستشفائي المشترك إيكس-جيريوتي (CHIAP) والوثائق الممنّعة لي
- أطلع على اللافتات المعروضة
- أتابع القناة الإخبارية الخاصة بالمركز الاستشفائي المشترك إيكس-جيريوتي (CHIAP) منسّجا على شاشة التّفاز

أعرف حقوقي

- يمكنني تعيين شخص المرجعي
- يمكنني إعداد توجيهاتي الصحية مسبقا
- يمكنني الاحتفاظ بأعراض التّأمين في منزلي أو إيداعها لدى مكاتب الدخول
- يمكنني طلب الإطلاع على ملفي الطبي عبر البريد الإلكتروني: dossier-medical@ch-aix.fr
- أشارك رأيي من خلال ملء استبيانات الرّضا الممنّعة لي أو المرسلّة عبر البريد الإلكتروني (e-Satis)

- أبلغ عن أيّة حوادث غير مرغوب فيها من خلال التّوجّه إلى موظفي المركز الاستشفائي أو مباشرة عبر الرابط <https://signalement.social-sante.gouv.fr>
- يمكنني تقديم شكوى عبر البريد الإلكتروني: reclamation-usager@ch-aix.fr

03

أعبّر عن رأيي

يمكنني مقابلة ممثلي المستخدمين

- يمكنني زيارة بيت المستخدمين (MDU) الموجود في القاعة الرئيسية للمركز الاستشفائي في بيب ديكس (Pays d'Aix). أوقات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من 10:00 صباحا إلى 12:00 ظهرا ومن 13:30 مساء إلى 16:00 مساء. رقم الهاتف: 04 42 33 99 81

- أبحث عن أسماء ممثلي المستخدمين في المركز الاستشفائي المشترك إيكس-جيريوتي (CHIAP).
- سواء من خلال التّوجّه إلى بيت المستخدمين (MDU)
- أو من خلال الإطلاع على لافتة لجنة المستخدمين (CDU) المعروضة في كلّ قسم.



www.ch-aix.fr



@HôpitalAixPertuis

مديرة الجودة وإدارة المخاطر التابعة للمركز الاستشفائي المشترك إيكس-جيريوتي CHIAP - نموذج خدمة الاتصال - نوفمبر 2024 - الإصدار 2 - DIR/COM/AD/996

يتوفّر هذا الدليل بصيغة PDF وصيغة صوتية على موقعنا الإلكتروني

دليل الاستقبال الصوتي هو، ثمرة جهد مشترك بذله متطوعون من جمعية « Donneurs de voix » التابعة لمكتبة بيب ديكس الصوتية، والتي تعد جزءًا من بيت المستخدمين (La Maison des Usagers)



مرحبا

سيدي، سيدي،

نرحب بكم في المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP)*.

يسرّ فريق العمل بالمركز الاستشفائي أن تستقبلكم وتسهر على صحتكم بالتعاون معكم. يبذل جميع الأخصائيين قصارى جهدهم لضمان حصولكم على رعاية عالية الجودة تتناسب مع احتياجاتكم وتطلعاتكم.

يهدف هذا الدليل إلى تزويدكم بجميع المعلومات الهامة حول مسار إقامتكم والمرافقة والخدمات المتاحة لكم.

نحن حريصون دائماً على تلبية احتياجاتكم واحتياجات أقاربكم على نحو أفضل،

لذا ندعوكم إلى ملء استبيان الرضا الذي سيتم تسليمه لكم خلال إقامتكم، والمشاركة في الاستطلاع الوطني الذي سيتم إرساله إليكم عبر البريد الإلكتروني بعد بضعة أسابيع من مغادرتكم، أو حتى الاتصال بنا إذا رغبتم في ذلك.

المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP) يشكركم على ثقافتكم.

فرانسيس سان-هوبير مدير المركز
الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي
(CHIAP)



د. إيف ريميه
رئيس اللجنة
الطبية للمؤسسة

* يضمّ المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP) كلاً من المركز الاستشفائي في مقاطعة بيبني ديكس، ومركز روجيه دوكنين (Roger Duquesne)، ومركز العمل الطبي-الاجتماعي المبكر (CAMSP)، بالإضافة إلى مستشفى بيروتوي (Pertuis). كما ويشمل أيضاً وحدتين وصحيتين للسجون في سجن إيكس-لوين.

يتوفر لدى مركز روجيه دوكنين
(Roger Duquesne) ومركز
العمل الطبي الاجتماعي المبكر
(CAMSP)، ومعظم الأقسام
دليل استقبال خاص بها.

شهادات الاعتماد الخاصة بالمركز الاستشفائي
المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP):



فهرس

- 3 < تقديم المؤسسة
- 8 < إقامتكم في المستشفى
- 17 < التزامتنا
- 24 < حقوقكم
- 29 < واجباتكم
- 31 < أرقام هاتفية مفيدة
- 32 < ميثاق المرضى المقيمين في المستشفى

صور: (CHIAP)، يان فيلاريت، غابرييل فوانو Yann Villaret, Gabrielle Voinot

2025 يناير - DIR/COM/AD/006

مؤسسة مرجعية على المستوى الإقليمي



يعدّ المركز الاستشفائي المشترك (CHIAP)، عضواً في التجمع الاستشفائي والجامعي لمقاطعة بوش دو رون (Bouches-du-Rhône).



خريطة الموقع



المركز الاستشفائي لمقاطعة بوبي ديكس (1)

Avenue des Tamaris 13097 Aix-en-Provence Cedex 1

مستشفى بيرتوي (Pertuis) (2)

58 rue de Croze BP 110 84123 Pertuis Cedex

مركز روجيه دوكنين (Roger Duquesne) (3) مركز رعاية المسنين

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

مركز العمل الطبي-الاجتماعي المبكر، CAMSP (4)

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

الوحدات الصحية التابعة للسجون (5)

سجن إيكس-لويين (Aix-Luyens)

قد يتعين على المؤسسة تنفيذ تدابير أمنية إضافية في إطار خطة فيجيبيرات (Vigipirate) ومستويات التأهب المختلفة المرتبطة بها، مثل تشديد الرقابة على مداخل المؤسسة، وتقنين الحقائب والمتعلقات الشخصية...



الأسباب تتعلق بأمن الممتلكات والأفراد، تخضع مرافق المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP) لنظام المراقبة المرئية. يحق لكم طلب الوصول إلى الصور التي تخصكم.

لأي استفسار، يُرجى التوجه إلى مدير المؤسسة. رقم الهاتف: 04 42 33 50 00 (الرقم الرئيسي)





مؤسسة يسهل الوصول إليها



يضم موقع إيكس-أون-بروفانس موقف سيارات للزوار بسعة 250 مكانًا. يقع المدخل في شارع تاماريس (Tamaris).
يفتح الموقف يوميًا من الساعة 6:00 صباحًا حتى 23:00 مساءً، مع إمكانية الخروج حتى منتصف الليل.
إنّ موقف السيارات مدفوع، ويكون الدفع حصريًا عبر البطاقة البنكية.

كما تتوفر أماكن للركن مخصصة للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل في الطابق الأول.
يمكن أيضًا الاستفادة من مواقف ركن لمدة طويلة.
توجد مواقف سيارات إضافية بالقرب من المواقع، من بينها موقف هو دو بروني (Haut de Brunet) الذي يوفر خدمة النقل إلى وسائل المواصلات، وموقف باستور (Pasteur).
يقع موقف الدراجات ثنائية العجلات عند ساحة المدخل، بجانب شارع بونتييه (Pontier).
أما منطقة التوقف السريع ومحطة سيارات الأجرة، فتقعان عند مدخل الموقع، في شارع بونتييه (Pontier).
تمر عدة خطوط حافلات بالموقع، منها: 7, 10, 11, 12, M2 و M3.

في موقع بيرتوي (Pertuis)، يمكنك ركن سيارتك مجانًا في موقف لاديفالاد (la Dévalade)، بجوار المستشفى مباشرةً. يقع موقف سيارات كروز (Croze) في Bd Jules Ferry 2.
كما يوجد موقف مخصص للدراجات ثنائية العجلات في الساحة الرئيسية للموقع. توفر خطوط الحافلات 100 و 104 و 106 خدمة النقل إلى مستشفى بيرتوي.

يمكنك الوصول إلى مركز روجيه دوكين (Roger Duquesne) إما بسيارتك الشخصية (يحتوي الموقع على موقفين للسيارات) أو بالحافلة (الخطوط A و 9 و 26).



الأرقام الرئيسية (بيانات 2023)



3 066

موظف طبي وإداري



954

سرير ومكان



54

قسم طبي-جراحي وطبي-تقني

70 160

حالة إقامة في المستشفى



148 805

استشارة طبية خارجية عامة



285

مليون يورو ميزانية التشغيل



153 848

يوم إقامة كاملة

حالة دخول للإقامة الداخلية



40 135

حالة طوارئ، يمدل

74 057

202 حالة دخول يوميًا



2 175

حالة ولادة، منها 680 في مستشفى بيرتوي





أخصائيو المركز في خدمتكم



الفريق الطبي

سيقوم الأطباء بفحصكم وتقديم العلاج اللازم لكم. كما بإمكانكم طلب المعلومات المتعلقة بحالتكم الصحية والشهادات الطبية اللازمة منهم أو من مساعدتهم. سنتقبلكن القابلات في قسم الولادة، في موقعي إكس (Aix) وموقع بيرتوي (Pertuis)، ويتولين تقديم الرعاية الطبية والنفسية لكنن، قبل الحمل وأثناءه وبعده. يستقبل أعضاء الفريق الطبي عائلتكم أو الشخص المرجعي في الأيام والساعات التي تحددها الأمانة الطبية بالقسم. كما يمكن لأطباء القسم التنسيق مع طبيبك المعالج بشأن حالتكم الصحية.

فريق الرعاية

يتولى مسؤول الصحة الأعلى مهمة تنسيق وتنظيم خدمات الرعاية والأنشطة شبه الطبية في عدة أقسام. كما يهتم بجودة الرعاية وحسن سير العمل في وحدات الرعاية. وهو متاح للاستماع إلى طلباتكم والإجابة على استفساراتكم. يُشرف مسؤول الصحة الأعلى على عمل الممرضين والممرضات، ومساعدتي (ات) التمريض، وممرضتي (ات) الأطفال، وكذلك موظفي خدمات المستشفى. يقوم الممرضون (ات)، بمن فيهم الممرضون (ات) المتخصصون، بتقديم الرعاية التمريضية اللازمة لكم. يشارك ممرضو (ات) الممارسة المتقدمة (IPA) خبراتهم في العديد من الأقسام ويساهمون في رعايتكم ومتابعتكم، بالتنسيق الوثيق مع طبيبك المسؤول والفريق الطبي وكافة الأخصائيين الصحيين. تستقبل ممرضات الأطفال أطفالكم وتقدم لهم الرعاية اللازمة. يتولى ممرضو (ات) التخدير والممرضون (ات) في غرفة العمليات رعايتكم أثناء التدخلات الجراحية. يقوم مساعدي التمريض وممرضو (ات) الأطفال، تحت إشراف الممرض(ة) أو القابلة، بتقديم الرعاية الصحية المتعلقة بالنظافة والراحة. كما بإمكانهم مساعدتكم في أداء أنشطتكم اليومية. يقوم حاملو النقلات بمساعدتكم ومرافقتكم وإرشادكم أثناء تنقلكم في المستشفى. يحرص موظفو الخدمات الاستشفائية على نظافة غرفتكم وصيانتها.

◀ الخدمات الاجتماعية

يعمل قسم الخدمات الاجتماعية على مساعدتكم في حل مشاكلكم الإدارية والاجتماعية والعائلية. يتولى المساعدون الاجتماعيون مساعدتكم على الحصول على حقوقكم وحماية الأشخاص الضعفاء وتنظيم خروجكم من المستشفى سواء إلى المنزل أو إلى مؤسسة رعاية أخرى. يتوزع الأخصائيون الاجتماعيون على جميع الأقسام في المواقع الثلاثة الرئيسية.

◀ موظفون آخرون

يتولى موظفو (ات) الاستقبال إرشادكم وتزويدكم بالمعلومات اللازمة.

سيقوم موظفو (ات) مكتب القبول بإتمام إجراءات دخولكم إلى المستشفى وتوجيهكم خلال مساركم العلاجي.

يتولى الأنساء الطبيون المتابعة الإدارية لمفكم الطبي، كما يساعدونكم ويوفرون لكم المعلومات اللازمة لإتمام إجراءاتكم الإدارية المتعلقة بفوترة إقامتكم زيارتكم

يعمل العديد من المختصين الآخرين يوميًا على تسخير

مهاراتهم خدمة لكم وضمانا لحسن سير الرعاية التي تتلقونها ومن بينهم: أخصائيو التدليك والعلاج الطبيعي، أخصائيو

(ات) التغذية، الأطباء النفسيون، أخصائيو علاج النطق،

فنيو الأشعة، فنيو المختبرات، مساعدي الصيدلة، موظفو

الإدارة والتقنيات واللوجستية بما في ذلك (الطهارة،

والموظفون التقنيون، وموظفو الأمن، وعمال النظافة) جمع

النفائيات، والصيانة الخارجية) ...



◀ كيف بإمكانكم التعرف على الموظفين؟

يمكنكم التعرف على الموظفين من خلال زيهم المرفق ببطاقة تحمل اسمهم ووظيفتهم.

بشكل عام، يكون توزيع الألوان داخل الأقسام كما يلي:

طاقم الطبي، طاقم التمريض، مسؤول الصحة، حاملو النقالة، والمسعفون	الأبيض
طاقم الانعاش	الأزرق الفاتح
موظفو الخدمات الاستشفائية المؤهلون	الأزرق
طاقم حديثي الولادة، طاقم غسيل الكلى، ومساعدي التمريض	الأخضر الفاتح
طاقم غرف العمليات وتنظيف الجهاز الهضمي، وطاقم التعقيم.	الأخضر الداكن
ممرضو الأطفال ومساعدي التمريض	الوردي
المتربصون	الأصفر



قبولكم أو قبولكم
المسبق

إذا تلقيتم رسالة نصية قصيرة من المستشفى،
يمكنكم إتمام إجراءات القبول مسبقاً من منزلكم عبر
بوابة المريض (DIGIHOSP) عبر رمز QR للوصول
المباشر).

يجب تحميل الوثائق التالية على المنصة قبل وصولكم أو تقديمها إلى مكتب
الدخول في اليوم نفسه، قبل 30 دقيقة من موعد الوصول:



+

= 1 ملف
طبي

- إثبات الهوية (جواز السفر؛ بطاقة الهوية الوطنية؛ تصريح الإقامة؛ دفتر
العائلة للأطفال بالإضافة إلى وثيقة هوية الوصي القانوني للطفل إذا لم يكن لدى
الأخير وثيقة هوية شخصية).

- إذا كنتم مشتركين في الضمان الاجتماعي: رقم الضمان الاجتماعي الخاص
بكم.

- إذا كنتم منتسبين أيضاً إلى مؤسسة تأمين صحي تكميلي (mutuelle):
بطاقة انتمائكم سارية المفعول (من الجهتين) (تاريخ تلقى الرعاية مشمول في
تاريخ صلاحية الاستحقاق).

- إذا كنتم قادمون لأول مرة أو إذا لم يكن لديكم تغطية كاملة للضمان الاجتماعي
(تعويض بنسبة 100% من الضمان الاجتماعي أو الضمان الاجتماعي ومنظمة
صحية تكميلية): يجب عليكم التوجه إلى مكتب الدخول في يوم قدومكم.

أكدوا من تزويدنا بعنوان بريدكم الإلكتروني
رقم هاتفكم المحمول عند قبولكم: سيتم إرسال استبيان
الرضا الوطني بعد انقضاء فترة إقامتكم.

أين تتم إجراءات القبول؟

سيتم تزويدكم بمعلومات عن مكتب الدخول التابع لقسمكم:
- من قبل موظفي (ات) الاستقبال في الردهة،
- من قبل أمين القسم،
- من قبل موظفي القسم.

إذا كنتم بحاجة إلى مزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بمكتب الدخول
على الرقم 5007 الداخلي أو 04 42 33 50 07 الخارجي.
إذا كانت لديكم أي أسئلة حول الفواتير، يُرجى الاتصال بقسم الفوترة
التابع لمكتب الدخول على الرقم 04 42 33 98 41، من الإثنين
إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 12:00 ظهراً.

مواقع ومواعيد عمل
مكاتب الدخول:

موقع إكس (Aix)

< في قاعة دو لا روك
(Jaque de la Roque)، من
الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30
صباحاً إلى 17:00 مساءً

< في قاعة قسم الولادة، من الاثنين إلى
الخميس، من الساعة 8:00 صباحاً إلى
الساعة 17:00 مساءً

موقع بيرتوي (Pertuis)

< في قاعة المدخل، من الاثنين إلى
الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى
الساعة 17:00 مساءً

مركز روجيه دوكن
(Roger Duquesne)

< في قاعة المدخل، من الإثنين إلى
الجمعة، من الساعة 9:00 صباحاً إلى
16:30 مساءً.



حالات خاصة

إذا تم قبولكم عن طريق قسم الطوارئ

يتم إبلاغ أقاربكم إذا كنتم ترغبون في ذلك.

في أقرب وقت ممكن، سيطلب منكم أو من عائلتكم التوجه إلى مكتب القبول في قسم الطوارئ لإتمام الإجراءات الإدارية المطلوبة لمفلكم.

إذا تم إدخالكم إلى المستشفى بعد استشارة طبية

في هذه الحالة، تتم برمجة موعد دخول المستشفى مسبقاً. يجب عليكم استكمال الإجراءات الإدارية مع مكتب الدخول قبل دخولكم المستشفى.

الفَصْر

يتم قبول الفَصْر بناءً على طلب والديهم أو ولي أمرهم، إن وجد، أو بقرار من السلطة القضائية، باستثناء الحالات التي ينص عليها القانون.



حماية هويتكم:

إذا كنتم ترغبون في عدم الكشف عن هويتكم لأي طرف ثالث خلال فترة إقامتكم، يمكنكم طلب ذلك من مكتب الدخول لطرف ثالث أثناء إقامتكم.

أوقات عمل وحدة الوصول الدائم إلى الرعاية الصحية (PASS)

خدمة استقبال مخصصة لكافة الأشخاص الذين يواجهون صعوبات في الحصول على الرعاية الصحية أو في الاستفادة من تغطية التأمين الصحي.

موقع إكس (Aix)

< قسم طوارئ البالغين

الاثنين، الأربعاء والخميس من الساعة 13:30 ظهراً إلى 16:30 عصرًا

والأربعاء صباحاً من الساعة 9:00 إلى 12:30 ظهراً

الأمانة: 04 42 33 50 18

المساعدة الاجتماعية: 04 42 33 97 05

موقع بيرتوي (Pertuis)

< مكتب المساعدات الاجتماعية
طريق موعد مسبق - وحدة الوصول الدائم إلى الرعاية الصحية PASS - القسم العام:

04 90 09 43 97

وحدة الوصول الدائم إلى الرعاية الصحية PASS - قسم الأمومة:

04 90 09 43 05

يظل مكتب استقبال الخدمات الاجتماعية

(04 42 33 50 18) والأخصائيين

الاجتماعيين في وحدة الوصول الدائم إلى الرعاية الصحية (PASS) متاحين

خارج أوقات الاستقبال المعتادة،

وذلك لتقديم الدعم للمرضى الذين

يحتاجون إلى رعاية عاجلة.

إقامتكم

غرفة خاصة

يمكنكم طلب غرفة فردية من خدمة الاستقبال أبيتال (Happytal). تتم تلبية هذا الطلب وفقاً لإمكانيات القسم المتاحة وأولوياته.

لمزيد من المعلومات والحصول على استمارة الطلب، يُرجى التواصل مع موظف الاستقبال في قاعة الاستقبال جاك دو لاروك (Jacques de la Roque) أو استخدام استمارة الطلب الأمانة 100%، والبسيطة والسريعة في التعبئة: <https://www.ch-aix.fr/sejour/votre-hospitalisation/chambre-individuelle/>



إيداع الأغراض الثمينة والأشياء الثمينة

اكتفوا بإحضار الأشياء التي تحتاجونها فقط. وتقع عليكم مسؤولية سرقة أو ضياع ممتلكاتكم، في حال قرّرت الاحتفاظ بها.

في موقعي إيكس (Aix) وبيرتوي (Pertuis)، يمكنكم إيداع أغراضكم الثمينة (المجوهرات والأموال ودفاتر الشيكات والبطاقات المصرفية) في صندوق موجود في مكتب الدخول من الساعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً.

سيتم بعد ذلك نقلها إلى صندوق الخزينة العامة (DGFI)، الموجود في الطابق الأول من مبنى باستور

(Pasteur) في موقع إيكس (Aix). يتم استرجاع الأموال النقدية المودعة حصرياً عبر تحويل بنكي.

منزل الأشخاص "نوي الاحتياجات الخاصة"



ما لا يجب نسيته في حقيبتكم

عليكم بإحضار مملكاتكم الشخصية:

مناشف للاستحمام ففاضات



للاستحمام



بيجامات أو قمصان نوم
بكمية كافية حسب مدة إقامتكم



زوج من النعال



حقيبة أدوات الحمام (صابون، فرشاة أسنان، معجون أسنان، مشط، رغوة حلاقة، شفرة حلاقة...)



سدادات أذن إذا لزم الأمر



حافظة أو علبة مخصصة لحفظ المعينات السمعية، أطقم الأسنان، النظارات والعدسات اللاصقة



ملابس وأحذية للتنقل إلى جميع الأقسام في مركز روجيه دوكين (Roger Duquesne) وكذلك الإقامة الطويلة (USLD) وخدمة الرعاية الطبية وإعادة التأهيل (SMR) في بيرتوي (Pertuis)



حقيبة مستلزمات الرضيع في قسم الأمومة
لنيل استقبال قسم الأمومة:



لا تنسوا إحضار بطاقة الهوية وبطاقة التأمين الصحي، وبطاقة التأمين التكميلي (mutuelle)، بالإضافة إلى نتائج الفحوصات السابقة.

تجنبوا إحضار أية أغراض ثمينة معكم، بما في ذلك المجوهرات أو النقود أو دفاتر الشيكات...

الوجبات

تُعتبر وجبات المرضى المقيمين في المستشفى جزءًا لا يتجزأ من الرعاية الصحية! ولهذا الغرض، تعمل الفرق الطبية بالتعاون مع أخصائيين التغذية لضمان أن تكون وجباتكم مناسبة لحالتكم الصحية قدر الإمكان. خلال فترة إقامتكم في المستشفى، سيتم وصف نظام غذائي مناسب لكم (من حيث النوعية والكمية...) والذي يخضع لإعادة تقييم بانتظام. قد يُعرض عليكم أيضاً مقابلة مع اختصاصي تغذية لمراعاة أية متطلبات غذائية خاصة. لا تنسوا إبلاغ الطاقم الطبي بأي حساسية غذائية لديكم.



في المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP)، تجمع لجنة التنسيق للتغذية والغذاء (CLAN) جميع الجهات الفاعلة المعنية من: طهاة، وأخصائيي التغذية، وخدمة تقديم الطعام، والصيدلية، إضافة إلى الطاقم الطبي والتمريضي المسؤول عن التغذية. يتمثل دور لجنة التنسيق للتغذية والغذاء (CLAN) في ضمان جودة جميع خدمات الغذاء والتغذية وتشجيع التحسينات في هذا المجال.

وجبة الفطور، من الساعة 7:30 صباحاً إلى الساعة

8:00 صباحاً

وجبة الغداء، من الساعة 12:00 ظهراً إلى الساعة

12:30 ظهراً

الوجبات الخفيفة متوفرة للمرضى ذوي احتياجات الخاصة

وجبة العشاء، من الساعة 18:00 مساءً إلى الساعة

18:30 مساءً (موقع إيكس Aix)

ومن الساعة 18:30 مساءً إلى الساعة 19:00 مساءً (موقع برتوي Pertuis).

ومع ذلك قد تتغير أوقات الوجبات وفقاً لتنظيم الرعاية الطبية داخل كل قسم.



تنظيم تناول الأدوية خلال إقامتكم

عند دخولكم المستشفى، احرصوا على إحضار جميع وصفاتكم الطبية الجارية (طبيب عام، أخصائي، حيوب منومة، قطرات عيون، أدوية طبيعية مخففة - معالجة مثلية-).

إذا كنتم قد أحضرتكم معكم أدويةكم الخاصة، فيجب عليكم تقديمها للممرضة التي ستخزنها بشكل آمن طوال فترة إقامتكم.

لا تحضروا سوى الأدوية في عبواتها الأصلية، وبعدها أقصى عبوة واحدة لكل نوع. لا تحضروا علبتكم الخاصة بتنظيم الأدوية.

خلال إقامتكم، ستتولى صيدلية المستشفى توفير أدويةكم.

يقوم الطبيب المشرف على حالتكم بتعديل أدويةكم وفقاً للتغيرات التي تطرأ على وضعكم الصحي. يمكنكم استخدام أدويةكم الشخصية بشكل استثنائي إذ لم تكن متوفرة في صيدلية المستشفى. يجب أن يتم (إعادة) وصفها في ملفكم الطبي الإلكتروني من قبل الطبيب في المستشفى، بعد التحقق من توافقها مع باقي الأدوية الموصوفة لكم. تُقدّم لكم هذه الأدوية

من قبل الممرضة التي تقوم بتسجيل الجرعات في ملفكم.

وبذلك، يكون كامل الفريق الطبي، بما في ذلك الممرضون، الأطباء، والصيادلة، على دراية دقيقة بالأدوية التي تم إعطاؤها لكم.

لا تحتفظوا بأية أدوية في غرفتكم. لا تتناولوا

سوى الأدوية التي يصفها الطبيب والتي تقدمها لكم الممرضة، بما في ذلك المنومات، العلاجات المثلية، الأدوية العشبية، قطرات العيون، أو أي أدوية يجلبها لكم أقاربكم.

في نهاية إقامتكم، يقوم طبيب الوحدة بكتابة وصفة طبية للخروج تتناسب مع وضعكم الصحي الجديد.

قد يكون العلاج الموصوف مختلفاً عن ذلك الذي كنتم تتبعونه عند دخولكم. سُنّاد إليكم

أدويةكم الشخصية عند الخروج، إذا كانت لا تزال

موصوفة لكم. بموافقتكم، سيتم التخلص من الأدوية التي تم إيقافها خلال إقامتكم من قبل المستشفى.



خدمات التلفاز، الواي فاي، والهاتف

في كل موقع، تم تجهيز الغرف بتلفاز واتصال بالواي فاي، ويخضع ذلك لاشتراك مدفوع. يمكنكم طلب تشغيل التلفاز، واستعارة جهاز التحكم عن بُعد أو سماعات الأذن، بالإضافة إلى طلب الوصول إلى خدمة الواي فاي عبر مزود الخدمة Hoppen Services:

للاشتراك في الخدمات: عبر الهاتف، يمكنكم الاتصال على الرقم 9003 من الداخل أو على الرقم 03 90 33 04 من الخارج (الدفع عن طريق البطاقة المصرفية لسرعة المعالجة).

في موقع إيكس (Aix)، من خلال التوجه إلى مضيفة مزود الخدمة، في القاعة الرئيسية للمستشفى، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 18:30 مساءً، طوال أيام الأسبوع (من الإثنين إلى الأحد، بما في ذلك العطلات الرسمية).

في موقع بيرتوي (Pertuis)، يتم توفير خدمة الاستقبال من الساعة 8:00 صباحاً حتى 18:30 مساءً، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع. في مركز روجيه دوكين (Roger Duquesne)، خلال أوقات الخدمة، أيام الثلاثاء طوال اليوم والخميس بعد الظهر.

يمكنكم العثور على دليل الاستقبال، وجميع المعلومات المفيدة، وآخر أخبار المؤسسة على شاشات التلفاز في الغرف من خلال تحديد الخيارات التالية:

- دليل استقبالي " Mon livret d'accueil " -

"تلفزيون" Télévision، ثم اختر

"تلفزيون المستشفى الخاص بي" Mon

Hôpital TV، وهي القناة الداخلية

الخاصة بالمركز الاستشفائي المشترك

إيكس-بيرتوي (CHIAP)، والمتاحة حتى

بدون اشتراك في الخدمة التلفازيونية.

يتم تخصيص خط هاتفي شخصي لكم خلال إقامتكم في المستشفى. يمكنكم في جميع الأحوال استقبال المكالمات (رقم مباشر معروض في رأس سريركم). لإجراء اتصالات هاتفية خارجية، يجب عليكم تفعيل خط عبر التوجه إلى موظفي (ات) الاستقبال في القاعة الرئيسية. في موقع بيرتوي (Pertuis) يرجى التوجه إلى مكتب الدخول لإتمام هذه الإجراءات.



البريد

يتم توزيع البريد من الإثنين إلى الجمعة (باستثناء أيام العطل الرسمية) داخل الأقسام. ينصح بإبلاغ مراسليكم بضرورة ذكر قسم إقامتكم في الرسائل التي يرسلونها إليكم.

الاستقبال باللغة الأجنبية ولغة الإشارة

هل تتحدثون لغة أجنبية ولا تجيدون اللغة الفرنسية؟ هل تعاونون من ضعف في السمع؟ يتيح لكم المستشفى إمكانية الاستعانة بمترجم لمساعدتكم خلال مسار رعايتكم في المستشفى.



إمكانية الوصول

المصاعد، المنحدرات، الكراسي المتحركة، أماكن وقوف السيارات المخصصة. تتوفر الكراسي المتحركة في قاعة الاستقبال في موقع إيكس (Aix) وكذلك بالقرب من مكتب الدخول في موقع بيرتوي (Pertuis). سيطلب منكم ترك بطاقة هوية كضمان لدى موظفي الاستقبال.

الزيارات

يُسمح بالزيارات من الساعة 12:00 ظهراً إلى الساعة 20:00 مساءً، باستثناء بعض الأقسام و/أو في ظل ظروف معينة.

يجب على جميع الزوار الالتزام بقواعد نظافة اليدين (استخدام المحلول الكحولي). يُنصح بتأجيل الزيارة بالنسبة للزوار المرضى أو الذين يعانون من حالة صحية هشة. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فإن ارتداء الكمامة الجراحية إلزامي.

في بعض الأقسام، قد يُسمح لمرافق البقاء ليلاً بجانبكم. يرجى الاستفسار من المسؤول عن القسم للحصول على المعلومات اللازمة. كما يمكن تقديم وجبات للمرافقين مقابل رسوم. للقيام بذلك، يجب شراء تذاكر مسبقاً من الخزينة العمومية الموجودة في الطابق الأول من مبنى باستور (Pasteur).



الخدمات الأخرى المتاحة

تقع الكافيتريا في موقع إيكس Aix (Médiance) (مديونس) في قاعة الاستقبال الرئيسية. وتضم شرفة خارجية واسعة. تقدم الكافيتريا الصحف، الزهور، الألعاب، الهدايا، إضافة إلى مستلزمات أساسية مثل فرش الأسنان وغيرها. وتفتح أبوابها من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحاً حتى 18:30 مساءً، وفي عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية من الساعة 11 صباحاً حتى 18:00 مساءً.

بالتعاون مع شركة أبيتال (happytal)، يقدم المستشفى أيضاً خدمة الاستقبال والإرشاد لتسهيل الحياة اليومية للمرضى والمستخدمين. تتيح هذه الخدمة للأقارب التعبير عن محبتهم من خلال التفاعلات بسيطة وإن لم يتمكنوا من زيارة المريض شخصياً. سواء كانت إقامتكم في المستشفى مخطط لها أو غير مخطط لها، يمكن تكيف هذه الخدمات حسب احتياجاتكم. يتم توصيل المنتجات مباشرة إلى غرف المرضى بأسعار مماثلة لتلك المتداولة بالقرب من المستشفى. طُرق الطلب: عبر مكتب أبيتال (happytal) الموجود في قاعة الاستقبال في موقع إيكس أون بروفانس (Aix-en-Provence) الرئيسي، بالقرب من الكافيتريا. يفتح المكتب أبوابه من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 9:00 صباحاً حتى 17:00 مساءً، باستثناء أيام العطل الرسمية. أو مباشرة من خلال التوجه إلى موظفي خدمة الاستقبال والإرشاد الذين يمكن تمييزهم من خلال قمصانهم الوردية. عبر الهاتف على الرقم 04 84 49 28 69، عبر البريد الإلكتروني ch-aix_en_provence@happytal.com، أو مباشرة عبر الموقع الإلكتروني www.happytal.com.

كما تتوفر موزعات آلية للمشروبات والشطائر في مختلف قاعات الاستقبال في المواقع.

في قسم طب الأطفال، تتوفر مدرسة وغرفة ألعاب وشرفة خارجية تسمح للأطفال بمواصلة الدراسة أو الاستمتاع بوقتهم. كما يُسمح للأطفال المقيمين في المستشفى من أقسام أخرى بخلاف قسم طب الأطفال الوصول إلى هذه المرافق أيضاً.





المساحات الخضراء وأماكن الاسترخاء

تتوفر لكم مساحات خضراء مخصصة للاسترخاء.
 في موقع إيكس (Aix): عند مدخل المؤسسة (أمام جناح جاك دو لاروك Jacques de la Roque)،
 عند مدخل قطب الأم والطفل، وبالقرب من جناح بيريسك (Peiresc) (حيث تقع حديقة العلاج).
 في موقع بيرتوي (Pertuis): في الساحة الرئيسية، عند مدخل المستشفى.
 في مركز روجيه دوكنين (Roger Duquesne): حديقة كبيرة مزروعة بالأشجار مع شرفة خارجية وحديقة علاج. تم
 إنشاء حدائق العلاج حديثًا بفضل دعم من المتبرعين الكرماء خلال أزمة كوفيد.

الممارسات الدينية

يمكن لرجال الدين من مختلف الديانات زيارتكم بناءً على طلبكم.
 يمكنكم التواصل معهم مباشرة عبر الهاتف الداخلي على الرقم 9042 أو من الخارج على 04 42 33 90 42، أو عن طريق
 مسؤول القسم.

الجمعيات

يضم بيت المستخدمين (MDU) التابع للمركز الاستشفائي
 المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP) جمعيات المرضى والمساعدين
 المتطوعين.
 ويقع في القاعة الرئيسية لموقع إيكس (Aix)، وهو:
 < مكان استقبال واستعلام للجمعيات، ومستخدمي المستشفى، المرضى أو
 أقاربهم،
 < خدمة مرجعية للمرضى وأقاربهم:
 تتبج الاستماع، وتقديم المشورة، وتوفير وثائق إرشادية مع احترام
 السرية؛
 < فضاء لتنظيم أنشطة من قبل متطوعي الجمعيات، سواء ضمن
 < مجموعات صغيرة أو ضمن فعاليات مفتوحة في قاعة الاستقبال
 (أيام توعوية، حملات فحص، معلومات متخصصة...)
 < شبكة للتبادل والتعاون بين الجمعيات والجهات الفاعلة في المستشفى.

< يفتح بيت المستخدمين (MDU) أبوابه من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 10:00 صباحًا إلى
 الساعة 12:00 ظهرًا ومن الساعة 13:30 مساءً إلى الساعة 16:00 عصرًا (أيام السبت
 والأحد وخلال العطلات الرسمية من خلال طلب موعد) - رقم الهاتف 04 42 33 99 81

يمكنكم الاطلاع على دليل بيت المستخدمين (MDU) من خلال مسح رمز QR أدناه:



من بين الجمعيات التطوعية:

< جمعية المازر الوردية (les Blouses Roses)، وهي عضو في بيت المستخدمين (MDU)، تتولى هذه الجمعية
 تنظيم أنشطة وورش عمل في مختلف الأقسام؛
 < جمعية "زوار المرضى المقيمين في المستشفيات" (VMEH)، تقدم هذه الأخيرة الدعم والمراقبة للمرضى
 المنزليين.

مغادرتكم للمركز الاستشفائي

تنظيم خروجكم

يتم تحديد يوم خروجكم من قبل الطبيب المعالج في القسم. عند مغادرتكم المستشفى، ستستلمون من القسم جميع الوثائق الضرورية لمتابعة علاجكم، مثل الوصفات الطبية، والشهادات الطبية، ورسالة الإحالة. كما سيتم إرسال هذه الوثائق إلى طبيبك المعالج، وستكون متاحة في ملفكم الطبي المشترك (DMP) وفضانكم الصحي الرقمي (ENS)، ما لم يكن هناك ظرف خاص أو اعتراض من طرفكم.

يمكن للخدمة الاجتماعية مساعدتكم في تنظيم عودتكم إلى المنزل (مثل توفير مساعدة منزلية، أو تحضير وجبات منزلية) أو نقلكم إلى مؤسسة طبية (إعادة تأهيل، إقامة استشفائية مؤقتة، فترة نقاهة...).

يرجى التأكد من:

- < تعبئة استبيان الخروج من المركز الاستشفائي المؤقت (CHIAP) و"الإعجاب" على مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمستشفى!
- < تسوية وضعكم في مكتب الدخول (بطاقة التأمين التكميلي، إيداع الأغراض القيمة، مصاريف أخرى)
- < استعادة جميع أغراضكم! بما في ذلك الأغراض القيمة المودعة في الصندوق.



إذا كانت فترة إقامتكم قصيرة، يمكنكم استعادة أغراضكم القيمة من مكتب الدخول من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 17:00 مساءً. أو يمكنكم استرجاعها من الخزينة العمومية الموجودة في مبنى باستور (Pasteur) في الطابق الأول (متاحة عن طريق المصعد)، من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 12:00 ظهراً، مع تقديم بطاقة هوية سارية ووصل الإيداع (وكذلك التوكيل مع وصل الإيداع في حال استعادة الأغراض نيابة عن المريض). ينطبق الإجراء نفسه بالنسبة لاستعادة الأغراض من مكتب الدخول. ملاحظة هامة: نظراً لأن مكتب الدخول مغلق خلال عطلات نهاية الأسبوع والأعياد الرسمية، يُنصح بالتخطيط مسبقاً لموعد الخروج واستعادة أغراضكم الثمينة!

عند خروج قاصر من المستشفى، يجب أن يكون الشخص المسؤول عنه (الوالد الذي يملك السلطة الأبوية، الوصي، أو الشخص البالغ المخول في حالة الضرورة) حاضراً ومزوداً ببطاقة هوية ودفتر العائلة.

الخروج مقابل استشارة طبية

إذا كنتم ترغبون في مغادرة المؤسسة بمحض إرادتكم ودون موافقة الفريق الطبي، سيتعين عليكم التوقيع على إقرار يفيد بإبلاغكم بالمخاطر المحتملة.

تكاليف الإقامة في المستشفى

تكاليف الإقامة المرتبطة بالرعاية	تضمن تكاليف الإقامة في المستشفى:	ماذا تغطي؟
تكاليف الرعاية الصحية (الفحوصات، الأدوية، الطاقم الطبي...) وتحدد سنويًا من قبل الحكومة والوكالة الإقليمية للصحة. بشكل عام، يغطي صندوق التأمين الصحي نسبة 80% من هذه التكاليف. بينما يجب دفع النسبة المتبقية 20% ("المساهمة الفردية - ticket modérateur") من قبل التأمين التكميلي الخاص بكم (mutuelle)، أو من طرفكم في حال تعذر ذلك.		
التكاليف اليومية المرتبطة بالإقامة		يجب دفعها من قبل أي شخص تم قبوله في المستشفى بشكل كامل، مع احتساب يوم خروجه. تبقى هذه التكاليف على عاتقكم، حتى وإن كانت إقامتكم مشمولة بالكامل ضمن تغطية التأمين الصحي، إلا إذا كان التأمين التكميلي الخاص بكم يغطيها.
التكاليف الإضافية للغرفة الفردية (عند الطلب)		يتم عرض أسعار الإقامة اليومية في كل غرفة، وكذلك في مختلف مكاتب القبول المختصة بدخول المرضى وخروجهم من المستشفى.
العلاج في إطار الممارسة الخاصة		بحقّ للأطباء العاملين بدوام كامل في المستشفى ممارسة نشاط طبي خاص (وفقا للمواد L 6154-1 إلى L 6154-7 من قانون الصحة العمومية). في حال اخترتم تلقي العلاج ضمن هذا الإطار، يجب أن يزودكم الطبيب بمعلومات حول الأتعاب وطريقة الدفع ضمن القطاع الخاص.

النقل

لمغادرة المستشفى والعودة إلى المنزل أو للتنقل إلى مؤسسة أخرى، يمكنكم إما:

< الذهاب بواسطة وسائلكم الخاصة (سيارة خاصة، وسيلة نقل عامة، سيارة أجرة)

< كما يمكنكم الاستفادة من خدمة النقل الصحي (سيارة إسعاف أو مركبة إسعاف خفيفة VSL)، إذا استدعت حالتكم الصحية ذلك، وبموجب وصفة طبية فقط.

في هذه الحالة، سيتم تزويدكم بقسيمة نقل في القسم المعني للحصول على تغطية تكاليف النقل من قبل صندوق التأمين الصحي الخاص بكم. لديكم الحرية الكاملة في اختيار شركة النقل الصحي التي تناسبكم.



التزامنا في تقديم رعاية صحية وعلاج بجودة عالية

يحرص المهنيون في المركز الاستشفائي المشترك (CHIAP) منذ أزيد من 20 عامًا على تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى بشكل مستمر. وانطلاقًا من حرصنا على ضمان سلامتكم وتلبية توقعاتكم، فقد تم إدراج سياسة الجودة ضمن العناصر الأساسية لمشروع المؤسسة. تتولى مديرية الجودة، وشؤون المستخدمين، والبحث والتواصل مهمة تعزيز وتنسيق جهود التحسين المستمر.

مؤشرات الجودة وسلامة الرعاية (IQSS)

لمتابعة تحسين جودة الخدمات في المؤسسة، يتم جمع مؤشرات الجودة وسلامة الرعاية بشكل دوري. تعتمد هذه الاستطلاعات على دراسة عناصر مختلفة من ملفات المرضى. وبناءً على طبيعة المواضيع المُعالَجة، قد يلجأ الأخصائيون الصحيون في المؤسسة إلى دراسة ملفكم الطبي بهدف التحقق من جودة جمع المعلومات، وكذا التحقق من مؤشرات الرعاية المقدمة لبعض الحالات المرضية، وغيرها من الجوانب الطبية الأخرى. يتم إرسال نتائج هذه التحليلات إلى الهيئة العليا للصحة (HAS) مع الحفاظ التام على سرية هوية المرضى. وإذا كنتم لا ترغبون في أن يكون ملفكم الطبي جزءًا من هذا البرنامج، فبإمكانكم إبلاغ مسؤول الصحة في القسم بذلك.



يتيح لكم المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP) الاطلاع على نتائج هذه المؤشرات. حيث يتم عرضها في أماكن الاستقبال داخل المؤسسة، كما يمكنكم الوصول إليها عبر موقعنا الإلكتروني من خلال رمز QR أو عبر موقع الهيئة العليا للصحة (HAS) في قسم كاليبسكوب Qualiscope على الرابط التالي:
www.has-sante.fr



إجراءات اعتماد الهيئة العليا للصحة HAS والتقييم الخارجي للقطاع الطبي-الاجتماعي

يتم تنفيذ الإجراء الوطني للاعتماد كل أربع سنوات من قبل الهيئة العليا للصحة (HAS)، وهي هيئة مستقلة ذات طابع علمي. ويهدف إلى التحقق من توفر شروط سلامة وجودة الرعاية الطبية واستيفاء معايير التكفل بالمرضى في جميع المؤسسات الصحية في فرنسا، سواء كانت عامة أو خاصة. تُنشر تقارير الاعتماد المختلفة الخاصة بالمركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP) بشكل علني، وهي متاحة للاطلاع على المواقع التالية:

www.has-sante.fr

www.ch-aix.fr/qualité/certification

كما يخضع القطاع الطبي الاجتماعي في المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP) (بما في ذلك مركز روجيه دوكين (CRD) ومركز العمل الطبي الاجتماعي المبكر (CAMSP) لإجراء تقييم خارجي. تساعد هذه التقييمات المستقلة على ضمان جودة وسلامة الرعاية المقدمة للمرضى والمقيمين، كما تتيح تقييم ديناميكيات التحسين المستمر للخدمات.

التزامنا باحترام كرامة الإنسان

ترتكز المعاملة الحسنة على احترام كرامة الفرد. وهي نهج جماعي يهدف إلى تقديم أفضل مرافقة ممكنة للمستخدمين، مع احترام خياراتهم والتكيف قدر الإمكان مع احتياجاتهم. يخضع أفراد الطاقم الطبي لتدريبات منتظمة حول المعاملة الحسنة والالتزام بالأخلاقيات تجاه الأشخاص المستفيدين من الرعاية. تتخذ الإدارة الإجراءات اللازمة حيال أي حالة سوء معاملة تكون على دراية بها. إذا واجهتم مثل هذه الحالات، لا تترددوا في الإبلاغ عنها وفقاً لطبيعتها إما: لرئيس المصلحة، لمسؤول المصلحة، أو لمدير المؤسسة. كما يمكنكم، عند الضرورة، الاتصال برقم الإبلاغ عن الإهمال أو سوء المعاملة **3977**، المتاح من الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحاً إلى 17:00 مساءً.

يمكنكم أيضاً التواصل مع الوكالة الإقليمية للصحة التابعة لمقاطعة بروفانس ألب كوت دازور PACA أو التوجه إلى وكيل الجمهورية.



دعم الأخصانيين في تفكيرهم الأخلاقي

تجتمع اللجنة الأخلاقية بشكل دوري لمناقشة مختلف القضايا الأخلاقية التي قد تنشأ، لا سيما تلك المتعلقة بمرحلة نهاية الحياة والإلحاح العلاجي غير المبرر. وهي هيئة استشارية مستقلة، يمكن لأي فرد من الطاقم الطبي اللجوء إليها لطلب رأي أو توصية عند الحاجة.

التزامنا تجاه الفئات الهشة

فئة كبار السن: يعتمد المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP) في سياسته الصحية نهجاً يهدف إلى الوقاية والحفاظ على استقلالية كبار السن. ولتحسين رعايتهم وتوجيههم بشكل أفضل، يضم قسم الطوارئ في إيكس (Aix) طاقم ترميز متخصص في طب الشيخوخة. كما يولي المركز اهتماماً خاصاً لأي تغيرات في الحالة الفسيولوجية أو السلوكية قد تطرأ على المرضى نتيجة للإقامة في المستشفى أو الإقامة طويلة الأمد.

فئة الأطفال: يتم إيلاء اهتمام خاص باستقبال ورعاية الأطفال والمرافقين القاصرين داخل الأقسام المخصصة للبالغين، من خلال توفير غرف فردية، وسرير للمرافق، واعتماد إجراءات رعاية خاصة تتناسب مع احتياجاتهم.

الأشخاص في وضعية هشة: يوفر المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP) خدمة الوصول الدائم إلى الرعاية الصحية (PASS) من أجل إرشادكم في مساركم الصحي بالإضافة إلى خدمة اجتماعية. (انظر ص. 9).

الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة: تسعى المؤسسة إلى تسهيل تنقل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إجراءات عملية مثل: توفير كراسي متحركة عند المدخل، مترجمي لغة الإشارة، ودليل الاستقبال بصيغة صوتية، وغيرها.

كما يُمكنكم التواصل مع المسؤول عن شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة أو الممرضة المنسقة في برنامج **هاندي صانتي 13 (HandiSanté 13)**، حيث يمكنهم إرشادكم، والتخطيط لإقامتكم، وضمان التنسيق مع المؤسسة الصحية التي تتلقون فيها العلاج عادةً، لضمان حصولكم على الرعاية المناسبة وفقاً لاحتياجاتكم الخاصة.

يمكنكم التواصل معها على الرقم 0764359416 أو عبر البريد الإلكتروني: jurolland@ch-aix.fr

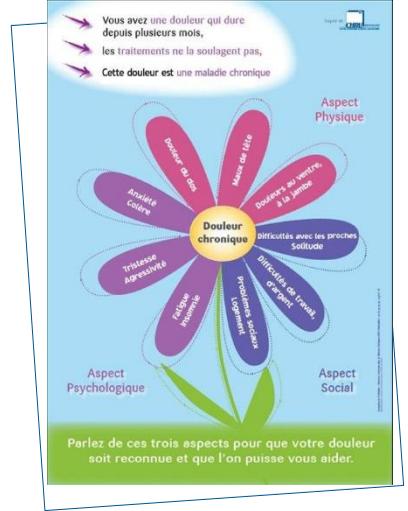
التزامنا بتسكين الألم

الألم ليس أمراً محتوماً. بل يمكن مكافحته. تُشكّل مكافحة الألم أولوية يومية لفرق الرعاية الصحية. سواء بعد عملية جراحية، أثناء فحص مؤلم، أو قبل أي إجراء قد يسبب الألم (مثل النقل الطبي أو جلسات إعادة التأهيل)، سيتم إبلاغكم مسبقاً بإمكانية الشعور بالألم.

لا تترددوا في إبلاغ فريق الرعاية بذلك. من خلال التحدث عن ذلك، ستساعدون الأطباء على تخفيف الألم بشكل أكثر فعالية.

داخل المستشفى، تتولى لجنة مكافحة الألم (CLUD) مهمة تنسيق وتنظيم وتقييم جميع الإجراءات المتعلقة بمكافحة الألم، وذلك بالتعاون مع الوحدة متعددة التخصصات لتقييم وعلاج الألم المستعصي، وهو فريق متخصص سيساعدكم في هذا الصدد.

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



التزامنا بشأن الرعاية التلطيفية ورعاية المرضى في مرحلة نهاية الحياة

تُعرّف المادة 10-1110 L. من قانون الصحة العامة الرعاية التلطيفية بأنها: "رعاية نشطة ومستدامة تقدمها فرق متعددة التخصصات، سواء في المؤسسات الصحية أو في المنازل، بهدف تخفيف الألم، وتخفيف المعاناة النفسية، وصون كرامة المريض، ودعم محيطه العائلي".

كما يحدّد قانون 2 فبراير 2016، المعروف بقانون كلايس ليونيتي "Claeys Léonetti"، حقوق المرضى وينظم الممارسات الواجب تنفيذها عند مواجهة قرارات نهاية الحياة. المبادئ الأساسية لهذا القانون:

- الإلحاح العلاجي غير قانوني.
- حق المريض في رفض العلاج.
- التزام الطبيب بتخفيف الألم، حتى لو كان هناك خطر في تقصير عمر المريض. وجوب إبلاغ المريض (أو أقاربه) بذلك، ووجوب توثيق قرارات الطبيب بوضوح في الملف الطبي.
- يمكن لكل شخص التعبير مسبقاً عن رغباته فيما يتعلق بنهاية حياته، عن طريق تعيين شخص مرجعي أو إعداد توجيهات مسبقة يتم الاحتفاظ بها في الملف الطبي. إذا لم يكن المريض قادراً على التعبير عن رغباته، يمكن اللجوء إلى إجراء استشاري جماعي، حيث تتم أولاً مراجعة التوجيهات المسبقة للمريض، ثم أخذ رأي المريض عن طريق الشخص المرجعي وكذا أقاربه.

يمكن تقديم طلب الحصول على معلومات، دعم، أو تدخل إلى فريق الرعاية الداعمة والرعاية التلطيفية المتنقل (EMSSP)

التابع للمركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP):

الهاتف: 06 50 33 42 04 - emsp@ch-aix.fr

← الأبحاث السريرية: رعاية طبية متطورة

يُعد تطوير المعارف الطبية أمرًا ضروريًا لتحسين رعاية المرضى والوصول إلى علاجات مبتكرة. يُشكّل البحث السريري أو البيو طبّي أحد مهامنا، ويتم تنفيذُه من خلال دراسات علمية تُجرى على الإنسان وفقًا لإطار قانوني صارم تحدده القوانين الفرنسية. خلال إقامتكم في المستشفى، قد يقترح عليكم طبيبك المشاركة في إحدى هذه الدراسات. سيتم شرح تفاصيلها لكم من قبل الفريق الطبي أو أحد المتخصصين في البحث السريري، كما سيتم تزويكم بنشرة معلومات حول الدراسة. وفقًا لمستوى التدخل المطلوب، قد يكون من الضروري التوقيع على موافقة حرة ومستنيرة.

المشاركة في الأبحاث السريرية مجانية وطوعية. ويمكنكم رفضها في أي وقت عبر طلب بسيط موجه إلى الطبيب المسؤول، دون أن يترتب على ذلك أي ضرر ودون أن يكون لذلك أي تأثير على جودة الرعاية التي تتلقونها.

وبناءً عليه، سيتم جمع بيانات سريرية مجهولة الهوية وإرسالها إلى الهيئات العلمية كجزء من البحث المقترح عليكم. تخضع جميع عمليات معالجة البيانات للقواعد الأوروبية لحماية البيانات (RGPD)، كما أنها مُعتمدة من قبل هيئات تنظيمية متعددة، بما في ذلك الوكالة الوطنية لأمن الأدوية والمنتجات الصحية (ANSM).

Qu'est ce que la recherche clinique ?

La recherche clinique correspond aux études scientifiques réalisées sur le 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 venir 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-PROVENCE
rechercheclinique@ch-aix.fr

المستشفى عضو في وفد البحث الإقليمي بالتعاون مع مستشفيات مرسيليا العامة (AP-HM).

يبقى فريق البحث السريري والفريق الطبي متاحين للإجابة على استفساراتكم حول الدراسات الجارية وحقوقكم كمشاركين محتملين. لا تترددوا في التواصل معهم عبر البريد الإلكتروني rechercheclinique@ch-aix.fr.

التزامنا بضمان سلامة الرعاية الصحية

← مراقبة الهوية

خلال فترة إقامتكم في المستشفى، سطلب منكم التصريح بهويتكم بشكل متكرر، بما في ذلك الاسم الأصلي، حيث يُعدّ العنصر الثابت الوحيد في هويتكم مدى الحياة. لذلك، لا تتفاجؤوا عند سؤالكم مرارًا عن "ما هو اسمكم عند الولادة؟" في العديد من المرات. كما سيقتراح عليكم فريق الرعاية ارتداء سوار تعريف والذي يهدف إلى تعزيز أمان الرعاية المقدمة لكم.

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 constitué du numéro d'identification de l'individu, du répertoire des personnes physiques (NIR ou NAI) et des traits d'identité de référence provenant de la base nationale état-civil.

Un matricule INS

+ les 5 traits d'identité de l'état civil

- SECURISER les données de santé
- ECHANGER ET PARTAGER facilement entre les professionnels de santé et du médico-social
- AMELIORER la qualité et la sécurité de la prise en charge

L'identité INS est récupérée automatiquement pour éviter les erreurs de santé.

LE BON SOIN AU BON PATIENT

A compter du 1^{er} janvier 2021, obligation d'afficher l'identifiant national de santé (INS).

grIVes

i.e.S



◀ السلامة الدوائية

تعتبر الأدوية والأجهزة الطبية القابلة للزرع، واستخدام الغازات الطبية من الأمور الأساسية لرعاية المرضى في المستشفيات. لكنها تعرضهم لمخاطر معينة، سواء بسبب طبيعة كل دواء، أو غاز، أو جهاز طبي، أو بسبب تفاعلاتها المحتملة، أو تأثيراتها عليهم، لا سيما كبار السن أو من يعانون من حالات صحية هشّة.

تتولى لجنة متعددة التخصصات مسؤولة ضمان سلامة دورة الأدوية، ورصد الحوادث المحتملة وتحليلها من أجل تصحيحها. في كل قسم من أقسام الرعاية، يقوم ممرض مرجعي مختص بالصيدلة بنقل تعليمات السلامة في أقرب وقت ممكن إلى المريض. يتيح نظامنا المعلوماتي للأطباء إصدار وصفات طبية آمنة، استناداً إلى قواعد بيانات الأدوية المصرح بها. يتم إرسالها تلقائياً إلى الصيدلية، التي تقوم بإجراء مراجعة ثانية قبل الموافقة عليها. يتم إعداد العلاجات يوميًا بطريقة مخصصة لكل مريض في أقسام الرعاية قصيرة الأمد عبر نظام آلي.

تقوم الممرضات في الأقسام بتحضير الأدوية القابلة للحقن. وتُعدّ هذه مرحلة حساسة لا ينبغي مقاطعتها. تعتمد جودة الرعاية الدوائية أيضاً على مشاركتكم الفعالة فيها.

من خلال اتباع بعض القواعد البسيطة، ستساهمون في تحسين سلامتكم وسلامة المرضى الآخرين في المستشفى.

لا تحتفظوا بأي دواء في غرفتكم، ولا تتناولوا أي دواء من تلقاء أنفسكم. لا تقاطعوا الممرض(ة) أبداً أثناء تحضير دواء قابل للحقن، واطلبوا من أقاربكم التقليل من الاتصالات الهاتفية مع طاقم الرعاية خاصة في الفترة الصباحية.

◀ التّيظ الدوائي

(pharmacovigilance)

حرصاً على تزويدكم بالمعلومات اللازمة حول الأدوية بأفضل طريقة ممكنة، يمكنكم التواصل مع الفريق الطبي المسؤول عن رعايتكم، أو الاطلاع على قاعدة البيانات العامة للأدوية المتاحة عبر الإنترنت:

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



◀ الدّم نقل سلامة

في مدلا لقد تملاسدحو تمهملثمنتت س-كبير لفرنتشملا ينافشتسلا زكرملا تملاسدنمضدفي (CHIAP) يوتريد مازتلاا لالخدنمدلا لقدتيلمع ديبقتلاو تمقارملا تءاءارجابمراصلا تميناجلا راتلااو ندادوحلا نمتميقاولاو تمخرمنمءادتبا كلذو، تمتمحملا نقل يضرملا تمعباتملا ل لاوصو مدلا تاجتملان يقاتملا الدموية (كريات الدم الحمراء و ايمومدلا جنافصلا، امزلايلا). لءءءاضفلا ل اتمهملا مدهفدهتو دحلا و اهدتطبترملا رطاخملا عمجد انهن.



<https://ansm.sante.fr/documents/reference/declare-r-un-effet-indesirable>

مكافحة العدوى المكتسبة في المستشفيات

تنبذ فرق العمل في المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيرتوي (CHIAP) قصارى جهدها للوقاية من مخاطر العدوى والحدّ منها. ويضم مركزنا لجنة فرعية متخصصة في مكافحة العدوى المكتسبة في المستشفيات (SCLIN). تتولى مسؤولية تحديد سياسة مراقبة هذه العدوى والوقاية منها. كما يتولى الفريق التنفيذي للنظافة الاستشفائية (EOHH) مسؤولية تنفيذ هذه الإجراءات مع أخصائيي الرعاية الصحية في أقسام الرعاية. وفقاً للتوصيات الوطنية، يتم استخدام مؤشرات خاصة بمكافحة العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية، والتي تتيح تصنيف المستشفيات ومتابعة تطورها.

النظافة، أولوية دائمة

يخضع الطاقم الطبي لتدريبات مكثفة لاحترام قواعد النظافة في المستشفى من أجل السيطرة على خطر العدوى بأفضل شكل، ولكن تعاونك وتعاون عائلتك وأصدقائك ضروري أيضاً.

ماذا عن العدوى المكتسبة في المستشفى؟

هي عدوى مرتبطة بالرعاية الصحية. قد تظهر أثناء (أو مباشرة بعد) إقامة المريض في مؤسسة صحية، على الرغم من أنها لم تكن موجودة لا في طور الحضانة ولا عند الدخول إلى المستشفى. يمكن الوقاية من جزء من هذه العدوى عبر اتباع تدابير صحية وقائية.



- اغسلوا يديكم باستمرار أو استخدموا محلولاً كحولياً معقماً. 80% من العدوى تنتقل عبر الأيدي.



- نكروا زواركم بضرورة استخدام المحلول الكحولي المعقّم، المتاح في غرفتكم عند دخولهم وخروجهم منها.



- ارتدوا كمامة طبية إذا كنتم مصابين بالسعال أو كلما طلب منكم الأخصائيون المرافقون ذلك.



- لا تخزّنوا المنتجات الغذائية القابلة للتلف في غرفتكم وتجنبوا تناول الأطعمة غير الموزعة من قبل طاقم المستشفى.



- أخبروا أقاربكم بأن إحضار الزهور المقطوفة والنباتات الموضوعة في أصص غير مسموح به في غرفتكم. (الماء والتربة بيئة خصبة لتكاثر الجراثيم).



- لا يُسمح بإدخال الحيوانات الأليفة إلى المستشفى.

تعليمات يجب اتباعها قبل إجراء العملية

في حالة الخضوع لعملية جراحية، يُمنع تماماً ارتداء المجوهرات، الأقراط، ووضع طلاء الأظافر أو المكياج داخل غرفة العمليات. يساهم الاستحمام قبل العملية والاعتناء بنظافة الفم والأسنان في الوقاية من العدوى، بشكل فعال بعد العملية.

قد يتم فرض احتياطات "إضافية" بناءً على حالتكم أو مدى ضعف مناعتكم. من أجل فهم أفضل لهذه التدابير، فإن طاقم الرعاية الصحية على استعداد لتزويدكم بكل المعلومات اللازمة.



الوقاية من المخاطر المرتبطة بالإشعاعات المؤيونة

خلال فترة إقامتكم في المستشفى، قد يصف لكم الطبيب فحصاً إشعاعياً يتضمن أشعة مؤيونة، لأغراض تشخيصية أو علاجية. تكون الجرعة المقدّمة محدّدة ومضبوطة. إذا كنت حاملاً، فمن الضروري إبلاغ الفريق الطبي قبل أي إجراء إشعاعي، لأن ذلك يتطلب اتخاذ احتياطات خاصة.

معلومات إضافية:



تستخدم الأشعة السينية بشكل أساسي في التصوير بالأشعة السينية والتصوير المقطعي المحوسب. حتى الآن، لم يُثبت وجود أي خطر على المرضى نتيجة التعرض لهذه الأشعة، نظراً للجرعات المنخفضة المستخدمة والاحتياطات المتخذة للحدّ قدر الإمكان من مساحة الجسم المعرّضة للإشعاع أثناء الفحص. على سبيل المثال، تعادل جرعة الإشعاع الناتجة عن صورة أشعة بسيطة في المتوسط مستوى التعرض الطبيعي للأشعة الشمسية أثناء رحلة جوية تستغرق 4 ساعات. ومع ذلك، بالنسبة للنساء الحوامل، يجب اتخاذ احتياطات خاصة دائماً، لذا من المهم إبلاغ الفريق الطبي في حالة وجود أي شك حول الحمل.

التزامنا في مجال التنمية المستدامة

على سبيل المثال، التزم المركز باتباع نهج غذائي مستدام وعالي الجودة، من خلال إدراج أطباق نباتية، وتقديم منتجات غذائية معتمدة أو منتجات من مصادر زراعية عضوية، بشكل منتظم. كما يتم إيلاء اهتمام خاص بمكافحة هدر الطّعام من خلال استخدام عبوات لحفظه وفرز النفايات. إضافة إلى ذلك، نحرص على إنشاء مساحات خضراء في جميع مواقعنا، لتعزيز التنوع البيئي وتوفير أنشطة علاجية للمرضى.

كما هو معلوم، يستهلك المستشفى طاقة وينتج نفايات، وبذلك قد يشكل مصدر خطر على البيئة. ولمواجهة ذلك، يعمل المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروت (CHIAP) منذ سنوات على تعزيز التنمية المستدامة.

بفضل التزام فرقنا ووعيها العميق بمدى تأثير نشاطات المستشفى على البيئة، أصبح العديد من أفرادها، في مجالات اختصاصهم، بمثابة "مرجع في التنمية المستدامة" في عدة جوانب (إدارة النفايات، والنظافة، والطاقة...)، ونتيجة لهذا الالتزام، حصل المركز عام 2022 على اعتماد THQSE "جودة صحية واجتماعية وبنية عالية جداً" بدرجة امتياز، إضافة إلى اعتماد Responsibility Europe، محققاً نسبة 92% من الأهداف المحددة! يخضع هذا الاعتماد إلى معيار ISO 26000 ويتوافق مع مرجعيات الهيئة العليا للصحة.



و ندعو كل مريض إلى المساهمة في هذه السياسة، من خلال تبني حركات بسيطة صديقة للبيئة، مثل:

إطفاء النفاذ عند مغادرة الغرفة،
وغلاق حنفية الماء عند الفراغ من استعمالها، والتبليغ عن أي تسرب في صنابير المياه أو المراحيض، وغيرها.



تعيين شخص مرجعي

(المادة 6-1111 L. من قانون الصحة العمومية)

خلال فترة إقامتكم، يُنصح بتعيين شخص من محيطكم والذي يكون أهلاً لتثقتكم على غرار (أحد الوالدين، أو قريب، أو طبيب معالج)، لمرافقتكم طوال فترة رعايتكم ومساندتكم في اتخاذ القرارات. حيث ينوب عنكم "الشخص المرجعي" في الحالات التي يتعدّر عليكم فيها التعبير عن رغباتكم أو تلقي المعلومات الضرورية المتعلقة برعايتكم. كما يمكنه، زيادة على ذلك، حضور الاستشارات الطبية بغرض المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بكم.

يمكنكم الحصول على استمارة تعيين الشخص المرجعي من خلال التّقدّم إلى فِرق الرّعاية أو تحميلها عبر الموقع الإلكتروني:

www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/

تعيين الشخص الذي يجب إبلاغه

في إطار إقامتكم في المستشفى، وعند وصولكم إلى القسم، يطلب منكم فريق الرّعاية تحديد اسم ومعلومات الاتّصال الخاصّة بالشخص الذي يجب إبلاغه عند الضّرورة. يتمّ الاتّصال به خلال فترة إقامتكم في حال حدوث أيّ طارئ تنظيمي معيّن. ولا يُسمح له، تحت أيّ ظرف كان، الاطّلاع على المعلومات الطبيّة الخاصّة بكم.

إعداد توجيهات مسبقة

(طبقاً لأحكام المادة 1-1111 L. من قانون الصحة العمومية، المعدّل بموجب القرار رقم 2020-232 المؤرّخ في 11 مارس 2020)

يحقّ لكلّ شخص بالغ إعداد توجيهات مسبقة، تحسباً لحالة قد يصبح فيها غير قادر على التعبير عن رغبته. سواء كنتم بصحّة جيّدة أو تعانيون من مرض خطير أو لا، يمكنكم التعبير عن رغباتكم المتعلقة بمتابعة، وتحديد، وإنهاء ورفض أيّ علاج أو إجراء طبي. ويمكنكم مناقشة ذلك مع طبيبيكم، لمساعدتكم في اتّخاذ القرار المناسب. تظلّ التوجيهات المسبقة صالحة دون مدة زمنية محددة، لكن يمكنكم تعديلها كلياً أو جزئياً أو إلغاؤها في أي وقت وبأي وسيلة. عند دخولكم إلى المستشفى، احرصوا على إبلاغ فريق الرّعاية بوجود توجيهات مسبقة، وتزويدهم بمعلومات الاتّصال بالشخص الذي يحتفظ بها أو على علم بمكانها. يمكنكم تحرير التوجيهات المسبقة على ورقة عادية باستخدام الاستمارة المتاحة لدى فريق

الرّعاية أو تحميلها عبر الموقع الإلكتروني: www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/

المعلومات المتعلقة بالعلاج والموافقة عليه



(وفقاً للمادتين 2-1111 L و 4-1111 L من قانون الصحة العمومية)
لا يجوز تطبيق أي إجراء طبي أو تقديم أي علاج دون إبلاغكم به والحصول على موافقتكم مسبقاً، ويسقط ذلك في الحالات التي تقتضيها حالتكم الصحية (حالة طارئة).

في حال عجزكم على تقديم موافقتكم، يتم الرجوع إلى الشخص المرعي وإبلاغه بالمعلومات اللازمة. تستقبل المؤسسة الاستشفائية طلبة مترشحين. وبإمكانكم قبول أو رفض تلقينكم للعلاجات التي سبق تدريبهم عليها. يحقّ للقصر وكذا البالغين الخاضعين للحماية القانونية، تبليغهم بحالتهم الصحية وإشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بهم، ويتم ذلك بطريقة تتناسب مع مستوى فهمهم.

- بالنسبة للقصر، يعود قرار الموافقة على العلاج والتدخلات الجراحية إلى أصحاب السلطة الأبوية. وفي حال رفض أصحاب السلطة الأبوية قرار الموافقة على العلاج، والذي من شأنه إلحاق عواقب جسيمة بصحة المريض القاصر، يمكن للطبيب التدخل وتقديم العلاج اللازم.

إذا رفض القاصر استشارة صاحب أو أصحاب السلطة الأبوية رغبةً منه في الحفاظ على سرية حالته الصحية، يمكن للطبيب تقديم العلاج أو إجراء التدخل الطبي بعد أن يكون قد بذل كل الجهود الممكنة لإقناعه بتغيير رأيه. في هذه الحالة، يقوم شخص بالغ من اختيار القاصر بمرافقته.

- بالنسبة للبالغ الخاضع للحماية القانونية، إذا كان قادراً على التعبير عن رغبته، حتى مع مساعدة الشخص المكلف بحمايته عند الحاجة، فيجب الحصول على موافقته بشكل منهجي. أما إذا تعذر عليه ذلك، فسيتكفل الشخص المسؤول عن إجراء الحماية القانونية بتقديم موافقته، مع مراعاة رأي الشخص الخاضع للحماية.

وفي الحالة التي يؤدي فيها رفض الشخص المسؤول عن إجراء الحماية القانونية قرار الموافقة على العلاج، إلى عواقب صحية وخيمة للبالغ الخاضع للحماية

القانونية، يمكن للطبيب التدخل وتقديم العلاج اللازم.



الحق في السرية



إن المعلومات الواردة في ملفكم شخصية، ولا يمكنكم مشاركتها مع أطراف أخرى إلا بإرادتكم الحرة. يمكن للأطباء و/أو الأطباء الداخليين في المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP) طلب الاطلاع على ملفكم، في إطار أعمال بحثية، وذلك بعد أرشفة الملف مع الالتزام التام بإخفاء هويتكم. يمكنكم الاعتراض على هذا الإجراء، من خلال التوجه إلى رئيس القسم.

حماية بياناتكم الصحيّة

قانون المعلوماتية والحريات الصادر في 6 يناير 1978 اللجنة الوطنية للمعلوماتية والحريات (CNIL) واللائحة العامة لحماية البيانات (RGPD) الصادرة في 25 مايو 2018
يتمّ تجميع معلوماتكم الشخصية، والإدارية وكذا الطبية، خلال فترة إقامتكم. ويمكن استكمالها في بعض الحالات بعناصر أخرى متضمنة في ملفكم الطبي المشترك (DMP). وترافق هذه المعلومات مسار رعايتكم في مستشفيات بروفانس Provence. كما يمكن استغلالها للمشاركة في برامج وطنية متعلقة بالمراقبة والوقاية، ولأغراض التخطيط الصحي وكذا في توزيع موارد المركز الاستشفائي. في مثل هذه الحالات، ووفقاً للقوانين المعمول بها، تخضع بياناتكم لمعالجة إلكترونية مجهولة المصدر للحفاظ على سرية معلوماتكم، ما لم تعترضوا على ذلك.

لمزيد من المعلومات حول التزاماتنا وحقوقكم، يمكنكم تحميل الملف عبر رمز QR المقابل.
لا تترددوا في الاطلاع على هذا الملف أو التواصل معنا.



معلوماتي الطبيّة يتّيح لكم المركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروت (CHIAP)، بعد مغادرتكم، إمكانية الاطلاع بسرية وأمان على ملفّاتكم الطبيّة على غرار (نتائج الفحوصات، وتقرير إقامتكم في المستشفى)، سواء عبر هواتفكم المحمولة أو باستعمال حاسوب. كيف يتمّ ذلك؟

- 1 عند وصولكم إلى المركز، سيتم طلب عنوان بريدكم الإلكتروني، ولكن سيتم استخدامه حصرياً لأغراض استطلاع الرضا الوطني (eSatis) ولإرسال ملفّاتكم الطبيّة (نتائج الفحوصات، وتقرير إقامتكم في المستشفى).
- 2 إذا وافقتم على ذلك، ستتمّ موافاتكم برسالة إلكترونية من Lifen، تحمل رابطاً أمناً؛ قوموا بالنقر على "الاطلاع على الملف"، *Accéder à votre document* يجب عليكم، بعد هذه الخطوة المصادقة على رقم هاتفكم المحمول ثمّ إدخال الرمز الذي يتمّ إرساله عبر رسالة نصية قصيرة SMS، المكوّن من 6 أرقام. يمكنكم بعدها الدخول وتحميل ملفّكم (متاح لمدة 6 أشهر)
- 3 في حال امتناعكم عن تقديم موافقتكم لإرسال ملفّكم الإلكتروني وبشكل آمن، ندعوكم إلى التّوجه إلى مكتب الأمانة الطبيّة والحصول عليه مباشرة.

العينات المخبرية

وفقاً لقانون الأخلاقيات البيولوجية لعام 2004، وفي حال عدم وجود اعتراض مكتوب من قبلكم، يمكن استخدام العينات المتبقية لدواعي البحث العلمي، وذلك بعد إخفاء هويّة صاحبها.



الحق في الصّورة

يُمنع منعا باتاً التقاط أي صورة (فوتوغرافية أو فيديو) يظهر فيها مريض أو أحد أفراد الطاقم الطبي، أو تسجيل أي صوت، أو نشرهما بأي وسيلة كانت، وذلك تحت طائلة الملاحقة القانونية.
(وفقاً للمادة 9 من القانون المدني، المادة 1-226 والمادة 226-2 من القانون الجنائي، المادتين 1110-4 L. و R. 1112-47 من قانون الصحة العمومية؛ ميثاق المرضى المقيمين في المستشفى الصادر في 2 مارس 2006، الفقرة IX)



الحق في التّصويت

يُمكن للمستشفى تنظيم التصويت بالمراسلة أو عن طريق التوكيل في حال إجراء انتخابات خلال فترة إقامتكم.

التبرع بالأعضاء والأنسجة واستئصالها

بعد التبرع بالأعضاء والأنسجة إجراء يساهم في إنقاذ الأرواح وتحسين جودة حياة الأشخاص الذين هم في حاجة إليه.

وفقاً للقانون، يُعتبر الجميع متبرعين افتراضياً، ما لم يُبدوا اعتراضهم على ذلك.

وبناءً على ذلك، في حالات الوفاة، قد تلجأ الفرق الطبية إلى أقارب المتوفى للتأكد مما إذا كان قد أعرب عن رفضه للتبرع بأعضائه أو أنسجته. إن اتخاذ قرار مسبق بشأن التبرع يجنب الأقرار التردد في لحظات صعبة. كما يسهل عمل الفريق الطبي ويحد من احتمالات الرفض بسبب غياب قرار واضح.

للمزيد من المعلومات حول التبرع بالأعضاء والأنسجة، لا تترددوا في التواصل مع مكتب التنسيق الاستشفائي للتبرع بالأعضاء والأنسجة التابع للمركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAI) على الرقم التالي 04 42 33 56 92 أو التواصل مع وكالة الطب الحيوي في مرسيليا على الرقم 04 91 56 52 17. كما يمكنكم أيضاً زيارة الموقع الوطني www.agence-biomedecine.fr

الحق في الإطلاع على ملفكم الطبي بعد مغادرتكم للمركز

يحقّ لكم الإطلاع على معلوماتكم الواردة في ملفكم الطبي أو تلك الواردة في ملفّ الشخص الذي تمثّلونه (وفقاً للمادة L. 1111-7 من قانون الصّحة العمومية).

يحقّ لكم الإطلاع على ملفكم الطبي إذا كنتم: مريض، ممثّل قانوني عن قاصر، ممثّل قانوني عن شخص بالغ خاضع لإجراء الحماية القانونية، أو طبيب معيّن كوسيط من طرف المريض (أو أيّ شخص من الأشخاص المذكورين سابقاً).

إذا كنتم من "ذوي الحقوق" لمريض متوفى: يحقّ لكم الإطلاع على البعض من الوثائق الصّروية حصراً من أجل:

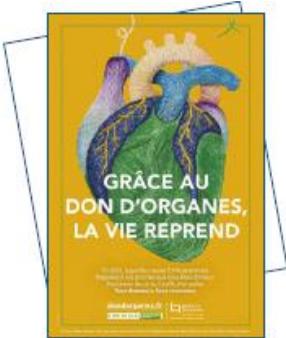
"معرفة أسباب الوفاة، إنصاف ذكري الفقيد، أو لإثبات حقوقكم" (المادة L. 1110-4 من قانون الصحة العمومية) وذلك ما لم يكن المتوفى قد رفض ذلك صراحة قبل وفاته.

يمكن الحصول على استمارات الطلب للمريض (أو ممثله القانوني) أو لذوي الحقوق في حالة وفاة المريض، من الأمانات الطبية أو عبر الموقع الإلكتروني للمركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAI - www.ch- aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/;

قسم "الحق في الإطلاع على الملف الطبي")، أو عن طريق طلب خطي عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: dossier-medical@ch-aix.fr

قد تُفرض عليكم رسوم استنساخ وإرسال وثائق ملفكم، وذلك حسب الحالات (التكاليف محددة في استمارات الطلب).

يتم الاحتفاظ بملفكم الطبي من قِبل المؤسسة لمدة عشرين عاماً اعتباراً من تاريخ آخر إقامة لكم أو آخر استشارة طبية خارجية. بعد انقضاء هذه المدة، يتم إتلاف الوثائق. بالنسبة للأطفال، يتم الاحتفاظ بالملفات لمدة 10 سنوات بعد بلوغ الطفل سن الرشد، أي حتى سن 28 عاماً.



تجربتم تهمننا

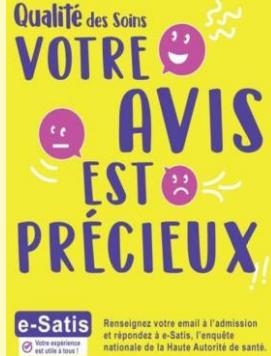
(وفقًا للمادتين R. 1112-91 و R. 1112-94 من قانون الصحة العمومية)

يولي المركز اهتمامًا خاصًا بالملاحظات والاقتراحات التي بإمكانكم التعبير عنها، لاسيما من خلال استطلاعات الرضا التي تُقدّم لكم قبل مغادرتكم.

حيث تخضع لتحليل من قِبل الفرق المختصة، ليتمّ استغلالها في تحسين الخدمات. يسهر أخصائيو الصّحة طوال فترة رعايتكم على تقديم أفضل العلاجات لكم، فضلاً عن تزويدكم بجميع المعلومات اللازمة. ومع ذلك، لا تتردّدوا في طرح أسئلتكم حول الفحوصات، والعلاجات الموصوفة، والتّليغ عن أيّ حادث يبدو لكم غريباً أو يتنافى مع توقعاتكم. كما بإمكانكم أيضاً التّليغ عن الحوادث الصّحية غير المرغوب فيها التي تتعرضون لها أنتم شخصياً أو أقاربكم مباشرة عبر موقع الوكالة الإقليمية للصّحة: www.ars.sante.fr/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable نحن في خدمتكم، ومساهمتمك تساعدنا في عملية التحسين المستمر لخدماتنا.

كيف تعبرون عن رأيكم حول رعايتكم، سواء كنتم راضين عنها أم لا؟

- 1 - ندعوكم إلى لتواصل مباشرة مع مسؤولي القسم المعني (طبيب، مسؤول الصّحة) واستكمال استبيان المغادرة. توفر بعض الأقسام استبياناتها الخاصة، مما يساعدها في تحيين جودة الخدمات المقيّمة.
- 2 - كما يتم إجراء استطلاعات الرضا الوطنية "e-SATIS"، أيضاً بإشراف الهيئة العليا للصّحة، ويتم ذلك بشكل سنوي حول أنواع معيّنة من الرعاية. يمكنكم من خلال تقييم عنوان بريدكم الإلكتروني لمكاتب الدخول، المشاركة في استطلاعات الرضا الوطنية، من خلل ملء استبيان الكتروني مجهول الهوية، يُرسل إليكم بعد مغادرتكم.



- 3 - إذا كنتم ترغبون في التعبير عن رضاكم، لا تتردّدوا في ضغط "إعجاب" على صفحات وسائل التّواصل الاجتماعي و/أو إرسال رسالة شكر عبر البريد الإلكتروني إلى remerciements@ch-aix.fr

- 4 - إذا كنتم ترغبون في تقديم شكوى، يمكنكم إرسالها إما على ورقة عادية أو عبر الإستمارة المخصصة (شكوى) المتوفرة على الموقع الإلكتروني للمركز الاستشفائي المشترك إيكس-بيروتوي (CHIAP)

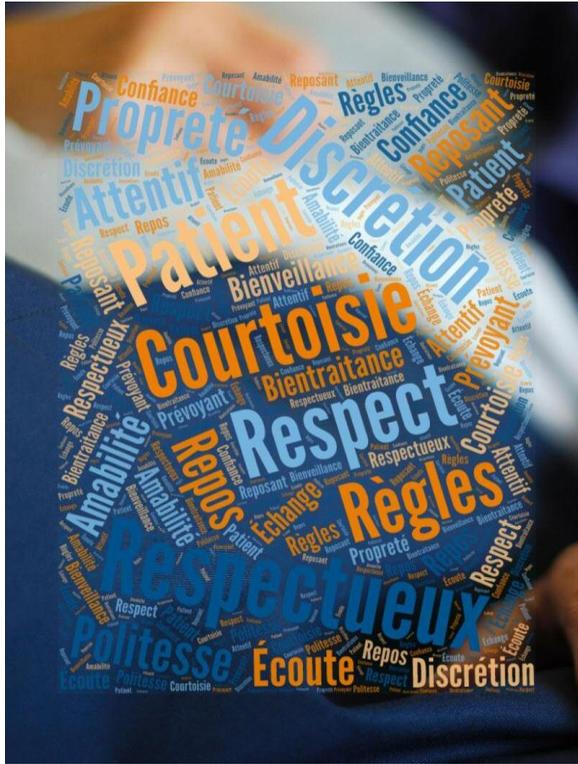
(/ www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/ ضمن قسم "شكاواكم، ملاحظاتكم، اقتراحاتكم") ، وذلك عبر البريد الإلكتروني

reclamation-usager@ch-aix.fr

سنتولى إدارة المستخدمين، ويتفويض من مدير المؤسسة دراسة شكاواكم وإبلاغكم بالمستجدات.

- 5 - وفقاً للحالة، قد يُعرض عليكم لقاء مع وسيط طبي أو غير طبي، والذي يكون عضواً في لجنة المستخدمين (CDU).

- 6 - يمكنكم أيضاً التّواصل مباشرة مع أحد ممثلي المستخدمين (RU) في اللجنة، إذا رغبتم في ذلك، لمساعدتكم في إجراءتكم وربطكم بمختلف الجهات المعنية. سيتم الاستماع إليكم، وفتح حوار معكم، والإجابة على استفساراتكم. ستجدو قائمة ممثلي المستخدمين في الصفحة 29 من دليل الاستقبال، كما أنها معروضة في أماكن الاستقبال. يمكنكم الاطلاع عليها أيضاً عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.ch-aix.fr/qualite/relations-avec-les-usagers/



ممثلو لجنة المستخدمين

السيد جيل مولمير (Gilles MOLMERET)، رابطة محاربة
السرطان (Ligue contre le Cancer) رئيس لجنة
المستخدمين

رقم الهاتف: 06 32 87 53 59؛ gillesmolmeret@gmail.com

السيدة ماري لور لوميديلونا (Marie Laure LUMEDILUNA)، الوكالة الفرنسية للتنمية
(AFD) إيكس-باجي دو بروفانس وغرب فار، منسقة بيت المستخدمين.

رقم الهاتف: 06 08 95 01 71؛ marie.lumediluna@orange.fr

السيدة روزلين أورانتتي (Roselyne AURENTY)، جمعية فرنسا باركنسون (France Parkinson)
رقم الهاتف: 06 77 70 96 08؛ roselyne.aurenty@wanadoo.fr

السيد جاي راي (Guy REY) الفدرالية الوطنية لجمعيات المتقاعدين (FNAR) رقم الهاتف 72
guy-rey@wanadoo.fr 06 67 59 83

كيفية التواصل مع أمانة لجنة المستخدمين (CDU)

CHPA-(CHIAP) Avenue des Tamaris 13 616 Aix-en-Provence Cedex 1

رقم الهاتف: 04 42 33 99 26؛ secretariat-qualite@ch-aix.fr

المستشفى هو مكان مخصص للعلاج.

ضمانا لمصلحة الجميع، يُرجى الالتزام بما يلي:

• التحلي باللباقة واحترام طاقم العمل في المركز.
أي تهديد أو اعتداء جسدي و/أو لفظي على العاملين في المستشفى يكون عرضة للملاحقة القضائية.



ميثاق العلمانية



• احترام مبادئ العلمانية
• الالتزام بالتعليمات الخاصة بكل قسم
(خاصة المتعلقة بأوقات الزيارة)

• التحلي بالهدوء (الزيارات المتعددة، استخدام جهاز الزايبو والتلفزة، تجنب المكالمات المتكررة...)



• الامتناع عن استخدام الهاتف المحمول في الأقسام التي يُحظر فيها ذلك.
(وفقا للتشريع DH/EM رقم 40 المتصادرة في 9 أكتوبر 1995)



• للحفاظ على راحة الجميع، يُرجى خفض مستوى صوت أجهزة التلفاز
والمعدات السمعية البصرية واستخدام سماعات الأذن.



• الحفاظ على المرافق والتجهيزات في حالة جيدة. يؤدي إلحاق أي
تخريب متعمد إلى تحميل صاحبه تكاليف الإصلاح، وقد يصل الأمر
إلى الطرد من المستشفى.



• احترام قواعد النظافة (من خلال استخدام المطول الكحولي المعقم عند التحويل إلى
الغرف والخروج منها، وارتداء كمامة طبية قابلة للزمن في حالة المرض، العطس والسعال
في المرفق، الالتزام بإرشادات العزل المعروضة على أبواب غرف المرضى عند
الضرورة، عدم الاحتفاظ بأطعمة غير مستهلكة في الغرف)



• الحرص على ارتداء ملابس مناسبة.
• عدم إدخال أو استهلاك مشروبات كحولية أو مواد ممنوعة داخل المؤسسة.
• عدم اصطحاب الحيوانات، تطبيقا لمعايير النظافة العامة.



(باستثناء الحالات المصرح بها في مركز روجيه دوكنين Roger Duquesne).



• الامتناع عن التدخين أو استخدام السجارة الإلكترونية داخل المؤسسة (وفقا
للمادة 7-3511-R من قانون الصحة العمومية). يؤدي الإخلال بهذه التعليمات إلى تطبيق عقوبات
تصل إلى الطرد الإداري الفوري.



• الطرد الإداري الفوري. توجد أماكن مخصصة للتدخين خارج المبنى. كما يُرجى عدم رمي أعقاب
السجائر على الأرض.



• الحرص على التأكد من صحة المعلومات الواردة في ملفكم الإداري.
• الحرص على عدم حجب المخارج.
• عدم إدخال أدوات خطيرة (الأسلحة بأنواعها أو أية أغراض خطيرة أخرى) إلى المؤسسة.



• الالتزام بتعليمات السلامة الخاصة بالحرائق، المعروضة في الأقسام



• احترام قواعد المرور والتوقف داخل
المركز (احترام السرعة المحددة، احترام أماكن ذوي الاحتياجات الخاصة، عدم استخدام
السكوتر داخل المبنى...).



04 42 33 50 00	الزخم الرئيسي
04 42 33 51 10	الاستقبال – الاستعلام
04 42 33 51 92	مكاتب الدخول
04 42 33 50 02	الإدارة العامة
04 42 33 90 28	الاستعمالات
04 42 33 90 02	قسم التخدير
04 42 33 50 53	قسم طب القلب والغفلة المركزة
04 42 33 51 91	غرفة حفظ الجثث
04 42 33 91 93	قسم جراحة المرضى الخارجيين
04 42 33 50 36	قسم الجراحة العامة، جراحة البطن، والجراحة الصدرية وجراحة الأوعية الدموية
04 42 33 50 94	قسم استشارات الجراحة العامة، جراحة البطن، والجراحة الصدرية وجراحة الأوعية الدموية
04 42 33 50 97	قسم استشارات جراحة الوجه والفكين وطب الفم
04 42 33 50 40	قسم جراحة تقويم العظام والكسور
04 42 33 50 43	قسم الجراحة المتعددة وجراحة تقويم العظام
04 42 33 50 94	قسم استشارات الجراحة المتعددة وجراحة تقويم العظام
04 42 33 50 38	قسم جراحة المسالك البولية
04 42 33 51 28	قسم التواصل
04 42 33 92 27	قسم أمراض الغدد الصماء وداء السكري
04 42 33 50 06	فريق الرعاية الداعمة والرعاية التنظيفية المتنقل
04 42 33 92 88	قسم الأمراض الجلدية
04 42 33 50 64	قسم أمراض الجهاز الهضمي
04 42 33 50 28	قسم طب النساء والتوليد
04 42 33 56 85	قسم طب النساء الاجتماعي
04 42 33 50 46	قسم أمراض الثم والأورام
04 42 33 50 58	قسم غسيل الكلى
04 42 33 50 90	قسم التصوير الطبي - الأشعة الموجات فوق الصوتية، التصوير المقطعي، التصوير بالرنين المغناطيسي
04 42 33 91 84	قسم التصوير الطبي - التصوير الطبي - التصوير بالرنين المغناطيسي (القطاع الخاص)
04 42 33 50 86	المختبرات (أخذ العينات)
04 42 33 50 67	قسم أمراض الجهاز التنفسي
04 42 33 99 84	قسم طب الشيخوخة
04 42 33 90 74	قسم الطب الباطني وأمراض الكلى
04 42 33 50 49	قسم الطب الباطني وأمراض الروماتيزم
04 42 33 90 20	قسم الطب النووي
04 42 33 50 85	قسم الطب الفيزيائي وإعادة التأهيل
04 42 33 50 71	قسم طب الأعصاب
04 42 33 51 17	قسم طب العيون، الأنف والأذن والحنجرة، وطب الفم
04 42 33 50 95	قسم طب العيون – استشارات
04 42 33 50 96	قسم طب الأنف والأذن والحنجرة – استشارات
04 42 33 50 31	قسم طب الأطفال
42 33 50 24 04	قسم الإنعاش
04 42 33 98 00	الخزينة العمومية
04 42 33 55 66	وحدة المساعدة الطبية على الإنجاب والخصوبة
04 42 33 99 09	وحدة مكافحة الأمل
04 42 33 51 23	منصة التعاون والتوجيه للأطفال من 0 إلى 6 سنوات
04 42 33 91 13	وحدة استقبال الأطفال المعرضين للخطر
04 42 33 93 68	الوحدة الطبية القضائية

04 42 33 95 00 **مركز روجي دوكوين – (Roger Duquesne)** مؤسسة رعاية المسنين

04 42 33 95 00 **المستشفى المركزي في بيرتوي (Pertuis)**

04 90 09 42 09	صيدلية التوزيع المباشر	04 42 33 50 00	الزخم الرئيسي
04 90 09 42 14	أمانة قسم الرعاية ما بعد العلاج وإعادة التأهيل	04 90 09 43 22	الأمانة والإدارة
04 90 09 42 13	أمانة قسم الطب	04 90 09 42 25	مكاتب الدخول
04 90 09 42 36	أمانة قسم الرعاية طويلة الأمد	04 90 09 42 15	مكتب استقبال قسم الأمومة
04 90 09 42 18	أمانة قسم استشارات الجراحة	04 90 09 42 17	أمانة قسم الأمومة
			04 90 09 42 02	مكتب استقبال قسم الاستعمالات-الإمانة

ميثاق المرضى المقيمين بالمستشفى

المبادئ العامة*

نشرة رقم: DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 المؤرخ في 2 آذار /مارس 2006 والمتعلق بحقوق المرضى المقيمين بالمستشفى والمتضمن ميثاق المرضى المقيمين بالمستشفى

يملك كل فرد حرية اختيار مؤسسة الرعاية الصحية التي ستتقبل به، وذلك في حدود إمكانياتها. إن الخدمات العمومية الاستشفائية **متاحة لجميع الأفراد**، ولاسيما المحتاجين منهم، وفي الحالات الاستعجالية، واللذين لا يتمتعون بالتغطية الاجتماعية. وينطبق الأمر ذاته على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

تضمن مؤسسات الرعاية الصحية **جودة الاستقبال وجودة العلاج والرعاية**. كما تهتم بتخفيف آلام المرضى وتعمل جاهدة لضمان العيش الكريم للجميع، وتولي اهتماما خاصا بمرحلة نهاية الحياة.

ينبغي أن تكون **المعلومات المقدمة للمريض مبسطة وموثوقة**. ويحق للمريض المقيم بالمستشفى المشاركة في الخيارات العلاجية التي تخصه. كما بإمكانه الاستعانة في ذلك بشخص موثوق من اختياره الخاص.

لا يجوز تنفيذ أي إجراء طبي إلا **بالموافقة الحرة والمستتبيرة للمريض** ويحق لهذا الأخير رفض أي علاج يجوز لأي شخص راشد التعبير عن رغباته بشأن مرحلة نهاية حياته من خلال توجيهات مسبقة.

يُشترط الحصول على **موافقة محددة**، على وجه الخصوص، بالنسبة للأشخاص المشاركين في الأبحاث الطبية الحيوية، وللتبرع بمواد ومنتجات جسم الإنسان واستخدامها في إجراءات الفحوص.

يتم إبلاغ الشخص الذي تُعرض عليه المشاركة في الأبحاث الطبية الحيوية على وجه الخصوص، بالمنافع والمخاطر المحتملة. وتعطى موافقته كتابة وفي حال رفضه للمشاركة فإن قراره لا يؤثر على جودة الرعاية التي يتلقاها.

يجوز للمريض المقيم في المستشفى، باستثناء الحالات المنصوص عليها في القانون، أن يغادر في أي وقت **المؤسسة بعد** إبلاغه بالمخاطر المحتملة التي قد يتعرض إليها.

يتلقى المريض المقيم في المستشفى **معاملة حريصة** حيث يتم احترام معتقداته وتتم المحافظة على خصوصيته وطمأنينته.

يُضمن احترام الحياة الخاصة لكل مريض، وكذلك سرية المعلومات الشخصية والإدارية والطبية والاجتماعية المتعلقة بكفل لكل شخص احترام حياته الخاصة **وسرية المعلومات الشخصية والإدارية والطبية والاجتماعية** التي تخصه.

يستفيد المريض المقيم في المستشفى (أو ممثلوه القانونيون) من **الإطلاع المباشر على المعلومات الصحية الخاصة به**. وفي حالات معينة، يستفيد ذوو الحقوق لمريض متوفي من الحق ذاته في حال وفاته.

يجوز للمريض المقيم في المستشفى تقديم ملاحظاته حول الرعاية والاستقبال الذي تلقاه. كما تحرص لجنة علاقات المستخدمين وجودة الرعاية، في كل مؤسسة، على احترام حقوق المستخدمين خاصة. **يحق لأي شخص أن يستمع إليه مسؤول من مسؤولي المؤسسة للتعبير عن تظلماته وطلب التعويض عن أي ضرر قد تعرض له، وذلك في إطار إجراءات التسوية الودية للنزاعات** و/أو أمام المحاكم.

* الوثيقة الكاملة لميثاق المرضى المقيمين بالمستشفى متاحة على الموقع الإلكتروني:

www.sante.gouv.fr

ويمكن أيضا الحصول عليها مجاناً ودون موعد بطلبها من قسم الاستقبال التابع للمؤسسة.

