



Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches du Rhône





Mi salud, mi seguridad

Mis prioridades



01 COMPRUEBO

COMPRUEBO MIS DATOS DE IDENTIDAD

- ✔ Presento mis documentos de identidad en el mostrador de admisiones.
- ✔ Conservo mi pulsera identificativa y compruebo la información que figura en ella.
- ✔ Compruebo que mi identidad figura correctamente en todos los documentos que me entregan.
- ✔ Doy mi identidad antes de cualquier procedimiento, examen o traslado

RELLENO Y COMPRUEBO MI EXPEDIENTE MÉDICO

- ✔ Doy los datos de mi médico de cabecera.
- ✔ Informo de todas mis alergias.
- ✔ Releo mis informes médicos y señalo cualquier error.
- ✔ Creo y actualizo mi espacio de salud digital.
- ✔ Utilizo únicamente un servicio de mensajería seguro para mi información sanitaria

02 ME INVOLUCRO

PIDO AYUDA A LOS EQUIPOS MÉDICOS Y SANITARIOS SI NECESITO MAS INFORMACIÓN SOBRE LA ASISTENCIA Y PARA DAR MI CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONTROLLO LOS RIESGOS DE INFECCIÓN EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE

- ✔ Respeto las precauciones estándares y me aseguro de que quienes me rodean las respeten: Me froto las manos con solución hidroalcohólica y me pongo una mascarilla si tengo tos o algún síntoma respiratorio.
- ✔ Pido explicaciones y respeto las precauciones específicas que deben tomarse en caso de que hubiera algún cartel específicamente expuesto en la entrada de mi habitación.
- ✔ Me vacuno si mi médico me lo aconseja.

PROTEJO MI TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO

- ✔ Traigo mis recetas.
- ✔ Enumero todos los medicamentos que tomo (Incluidos somníferos, homeopatía, calmantes y colirios).
- ✔ Al llegar, dejo mis medicamentos personales con las enfermeras. Esto me evitará tener que tomar mi tratamiento dos veces o tomar medicamentos que sean peligrosos para mi estado de salud actual.

03 INTERVENGO

ME INFORMO

- ✔ Leo el manual de bienvenida del CHIAP y los documentos que me han entregado.
- ✔ Consulto los carteles.
- ✔ Miro el canal de noticias CHIAP gratis en mi televisor.

SÉ CUALES SON MIS DERECHOS

- ✔ Puedo designar a una persona de confianza.
- ✔ Puedo redactar mis voluntades anticipadas.
- ✔ Dejo mis objetos de valor en casa o en el mostrador de admisiones.
- ✔ Puedo solicitar acceso a mi expediente médico: dossier-medical@ch-aix.fr
- ✔ Puedo dar mi opinión rellenando los cuestionarios de satisfacción que se me entregarán o enviarán por correo electrónico (e-Satis).
- ✔ Informo a los profesionales del establecimiento o directamente en la página web de cualquier hecho indeseable que observe: <https://signalement.social-sante.gouv.fr>
- ✔ Puedo hacer una reclamación: reclamation-usager@ch-aix.fr

PUEDO REUNIRME CON REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS



- ✔ Puedo acudir a la **Maison des Usagers, (espacio del usuario)** (MDU), en el vestíbulo principal del Complejo Hospitalario Pays d'Aix. La MDU está abierta de lunes a viernes, de 10:00 a 12:00 y de 13:30 a 16:00. Tel.: 04 42 33 99 81
- ✔ Busco los nombres de los representantes de los usuarios de CHIAP:
 - o en la Maison des Usagers (Espacio del Usuario)
 - o consultando el cartel de la **Commission des Usagers** (comisión del usuario) (CDU) que se distribuye en cada servicio.



www.ch-aix.fr



@HôpitalAixPertuis

Servicio de Calidad y Gestión de Riesgos del CHIAP - Modelo del departamento de Comunicación - Noviembre de 2024 - Versión 2 - DIR/COM/AD/996



Manual de bienvenida del CHIAP



Descubre el manual en formato PDF y AUDIO en nuestra página web

El manual de bienvenida audio es el resultado de un proyecto participativo llevado a cabo por voluntarios de la asociación de actores vocales de La Bibliothèque Sonore du Pays d'Aix (La Biblioteca sonora del Pays d'Aix) miembro de la Maison des Usagers (Espacio del usuario).



Bienvenido(a)

Bienvenido al Complejo Hospitalario Intermunicipal Aix-Pertuis (CHIAP)*.

El equipo del Complejo Hospitalario está encantado de recibirle y de poder trabajar con usted para atender su salud. Todos nuestros profesionales se comprometen a proporcionarle una atención y un apoyo de alto nivel que satisfagan sus necesidades y expectativas.

El objetivo de este manual de bienvenida es ofrecerle toda la información necesaria sobre su estancia y los servicios que puede recibir.

Porque nos esforzamos constantemente por satisfacer sus expectativas y las de sus seres queridos, le invitamos a rellenar el cuestionario de satisfacción que se le entregará durante su estancia y a responder a la encuesta nacional que se le enviará por correo electrónico unas semanas después del alta, o a ponerse en contacto con nosotros si lo desea.

El CHIAP le agradece su confianza.

Francis SAINT-HUBERT
Director del Complejo
Hospitalario Intermunicipal
Aix-Pertuis



Dr. Yves RIMET
Presidente de la Comisión
Médica del
Establecimiento

**El Complejo Hospitalario Intermunicipal Aix-Pertuis (CHIAP) comprende el Complejo Hospitalario del Pays d'Aix, el Centro Roger Duquesne, el Centro de Acción Sociosanitaria Precoz (CAMSP) y el Hospital de Pertuis. También incluye dos Unidades de Salud Penitenciaria dentro del Centro Penitenciario de Aix-Luyes.*

El Centro Roger Duquesne, el CAMSP y la mayoría de los servicios tienen su propio manual de bienvenida.

Los distintivos del CHIAP:



926000



Índice

- 3 > Presentación del establecimiento.
- 8 > Su ingreso
- 17 > Nuestros compromisos
- 24 > Sus derechos
- 29 > Sus deberes
- 31 > Números que pueden serle útiles
- 32 > Política hospitalaria



Un establecimiento de referencia en la zona



El CHIAP es miembro del Grupo Hospitalario Universitario de Bouches-du-Rhône.



Mapa de los recintos



Complejo Hospitalario del Pays d'Aix (1)

Avenue des Tamaris 13097 Aix-en-Provence Cedex 1

Hospital de Pertuis (2)

58 rue de Croze BP 110 84123 Pertuis Cedex

Centro Roger Duquesne (3) Establecimiento geriátrico

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

Centro de Atención Socio-sanitaria Precoz, CAMSP

(4) 5, Chemin de la Vierge Noire 13097 Aix-en-Provence

Unidad Sanitaria en Centro Penitenciario (5)

Centro penitenciario de Aix-Luynes



En el marco del plan Vigipirate y de sus diferentes niveles de alerta, el establecimiento puede verse obligado a poner en marcha diversas medidas de seguridad adicionales (control de acceso reforzado, control de bolsos y efectos personales, etc.).



Por razones de seguridad personal, las instalaciones del CHIAP se encuentran bajo videovigilancia. Puede ejercer el derecho de acceso a las imágenes que le conciernen.

Para más información, póngase en contacto con el director del establecimiento. Tel: 04 42 33 50 00 (centralita)



Un establecimiento accesible



El recinto de Aix-en-Provence dispone de un **parking para visitantes** con capacidad para 250 plazas. La entrada está en la Avenue des Tamaris.

Está abierto todos los días de 6:00 a 23:00.

Los vehículos pueden salir hasta medianoche.

El parking conlleva un coste que solo puede ser abonado con tarjeta de crédito.

Dispone de plazas de parking reservadas para personas con movilidad reducida en el 1.º nivel y de plazas de parking de larga estancia.

También puede encontrar otros parkings cerca del recinto a su disposición (sobre todo el parking intermodal Haut de Brunet y el parking Pasteur).

El **parking para motos** se encuentra en la explanada ante la entrada (al lado de Avenue Pontier).

El **parking exprés** y la **parada de taxis** se encuentran en la entrada del recinto, en la Avenue Pontier. Varias líneas de autobús pasan por el recinto: 7, 10, 11, 12, M2 y M3.



En el recinto de Pertuis puede aparcar gratis en el **parking de la Dévalade**, justo al lado del hospital. El **parking de Croze** se encuentra en 2 Bd Jules Ferry.

Tiene un **parking para motos** en el patio principal del recinto. Las líneas 100, 104 y 106 pasan por el hospital de Pertuis.

Para ir hasta el **Centro Roger Duquesne** puede coger su vehículo personal (el recinto cuenta con dos parkings) o ir con autobús (líneas A, 9 y 26).



Algunas cifras clave (datos del 2023)

54



servicios médico-quirúrgicos y médico-técnicos

954



camas y plazas

3.066



personal médico y no médico



285

millones de presupuesto operativo



148.805

consultas externas públicas



70.160

estancias

40.135



ingresos hospitalarios tradicionales

153.848



días de estancia completa en el hospital



2.175

partos de los cuales 680 fueron en el recinto de Petruis

74.057 visitas a urgencias



202 admisiones/día



Los profesionales que están a su servicio

► El equipo médico

Los médicos van a examinarlo y tratarlo. A través de ellos o de sus colaboradores puede obtener información sobre su estado de salud y los certificados médicos necesarios.

Las **matronas** le atienden en la unidad de maternidad, tanto en el centro de Aix como en el de Pertuis, y le proporcionan atención médica y psicológica antes, durante y después del embarazo. Los miembros del equipo médico se reúnen con su familia o persona de confianza durante los días y a las horas indicados por la secretaría médica del servicio. Si es necesario, los médicos del servicio también pueden hablar con su médico de cabecera sobre su estado de salud.

► El equipo asistencial

El alto **directivo en gestión sanitaria** se encarga de coordinar y organizar la prestación de asistencia y las actividades paramédicas en varios servicios.

El **directivo en gestión sanitaria** es el encargado de la calidad de la asistencia y del buen funcionamiento de la unidad asistencial. Está ahí para escuchar sus peticiones y responder a sus preguntas. Supervisa a enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de puericultura y personal de los servicios hospitalarios.

Las **enfermeras y enfermeras especialistas** llevan a cabo los cuidados de enfermería que usted necesite. En varios servicios, las **enfermeras de práctica avanzada (EPA)** aportan su experiencia y participan en los cuidados y seguimiento, colaborando estrechamente con su médico de referencia, el equipo médico y todos los profesionales.

Las **puericultoras** atienden y dan los cuidados necesarios a su hijo.

Las **enfermeras anestestistas y las enfermeras de quirófano** le asisten durante la cirugía.

Bajo la responsabilidad de la enfermera o matrona, los **auxiliares de enfermería y de puericultura** proporcionan cuidados de higiene personal y confort. También pueden ayudarle con las actividades cotidianas.

Los **camilleros** le ayudan, acompañan y guían cuando tenga que desplazarse por el establecimiento.

El **personal de los servicios hospitalarios** vela y se ocupa del mantenimiento y limpieza de su habitación.

> El personal social

El servicio social queda a su disposición para ayudarle a resolver cualquier problema administrativo, social y familiar.

Los asistentes sociales le ayudan a acceder a sus derechos, se ocupan de proteger a las personas vulnerables y a organizar el alta hacia su domicilio y/o establecimiento.

Estos están repartidos por todos los servicios de los tres recintos principales.



> Otros intervinientes

Los **azafatos** le guían e informan.

El **personal del mostrador de admisiones** se ocupa del trámite de admisión y le guía a lo largo de su estadía.

Los **secretarios médicos** realizan el seguimiento administrativo de su expediente médico, le ayudan e informan en sus gestiones administrativas para facturar su estancia.

> ¿Cómo reconocer al personal?

El personal puede ser identificado gracias a su uniforme que indica cuál es su función.

Por regla general, en el servicio suele haber:

Blanco	Personal médico, enfermeras, directivos en gestión sanitaria, camilleros, conductores de ambulancias
Azul celeste	Personal de reanimación
Azul	Empleado especializado en servicios hospitalarios
Verde claro	Personal de neonatología Personal de hemodiálisis Auxiliares de enfermería
Verde oscuro	Personal de quirófano y endoscopia digestiva Personal de esterilización
Rosa	Auxiliar de puericultura Auxiliar de enfermería
Amarillo	Estudiante en práctica

En el día a día, muchos otros profesionales especializados ponen sus competencias a su servicio para garantizar el buen funcionamiento de su asistencia: **masajistas-fisioterapeutas, dietistas, psicólogos, logopedas, técnicos en radiología, técnicos de laboratorio, técnicos de farmacia, personal administrativo, técnico y logístico (cocineros, personal técnico, personal de seguridad, personal de salubridad (residuos, mantenimiento exterior))...**





➤ Ubicación y horarios del mostrador de admisiones

Recinto de Aix

- > En el vestíbulo Jacques de la Roque, de lunes a viernes, de 7:30 a 17:00.
- > En el vestíbulo de la Maternidad, de lunes a jueves, de 8:00 a 17:00.

Recinto de Pertuis

- > En el vestíbulo de entrada, de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00.

Centro Roger Duquesne

- > En el vestíbulo de entrada, de lunes a viernes, de 9:00 a 16:30.



Su admisión o pre-admisión

Si le ha llegado un SMS del hospital, puede gestionar la admisión desde casa, antes de venir, utilizando el portal del paciente de la DIGIHOSP (Código QR para acceder directamente).



Debe transmitir los siguientes justificantes, antes de su llegada, o en el mostrador de admisiones el mismo día unos 30 minutos antes de su llegada:



+



= 1 expediente médico

- **Documento de identidad** (Pasaporte; Documento Nacional de Identidad; permiso de residencia; para los niños el libro de familia - además del documento de identidad del responsable legal del niño si este no tiene documento de identidad personal).
- Si tiene seguridad social: **su número de la Seguridad Social**.
- Si, además, está afiliado a un organismo complementario de seguro de salud (la **complémentaire santé**, también llamado "mutuelle"): su tarjeta de afiliación en vigor por las dos caras (la asistencia solo puede tener lugar durante el periodo de vigencia de sus derechos).
- Si viene por primera vez o si no tiene cobertura total de la Seguridad Social (100% cubierto por la Seguridad Social o por la Seguridad Social y una organización sanitaria complementaria): debe acudir al mostrador de admisiones el día de su llegada.



No olvide indicarnos su dirección de correo electrónico y su número de teléfono móvil en el momento de la admisión: se le enviará un cuestionario nacional de satisfacción después de su estancia.

➤ ¿Dónde se realizan los trámites de admisión?

Pueden informarle sobre la unidad del mostrador de admisiones adscrito a su servicio:

- los azafatos en el vestíbulo,
- el secretario del servicio,
- el personal del servicio.

Si necesita más información, póngase en contacto con el mostrador de admisiones llamando al número 5007 interno o 04 42 33 50 07 externo.

Si tiene alguna pregunta sobre la facturación, póngase en contacto con el servicio de facturación del mostrador de admisiones llamando al 04 42 33 98 41, de lunes a viernes, de 8:30 a 12:00.



Situaciones específicas

➤ Si es ingresado por el servicio de urgencias

Si lo desea, se informará a sus allegados más próximos de ello. Tan pronto como sea posible, se le pedirá a usted o a su familia que acudan a la recepción de urgencias para realizar los trámites administrativos necesarios.

➤ Se le ingresa tras una consulta en el hospital

En este caso, se trata de un ingreso programado. Debe realizar los trámites administrativos en el mostrador de admisiones antes de su ingreso.

➤ Menores

Los menores son admitidos a petición de sus padres, de su tutor llegado el caso, o de la autoridad judicial salvo excepciones previstas en la ley.



Identidad protegida:

Si lo desea, puede pedir al mostrador de admisiones que no se revele su identidad a terceras personas durante su estancia.

➤ Horarios del PASS, Permanence d'Accès aux Soins de Santé (Servicio de guardia de asistencia sanitaria)

Servicio de atención para cualquier persona que no tenga acceso a la asistencia sanitaria y a la cobertura del seguro médico.

Recinto de Aix

➤ Urgencia para Adultos

Lunes, miércoles y jueves de 13:30 a 16:30

y los miércoles por la mañana de 9:00 a 12:30

Secretaría: 04 42 33 50 18

Asistente social: 04 42 33 97 05

Recinto de Pertuis

➤ Despacho de los asistentes sociales - Con cita previa con el servicio PASS de medicina de familia: 04 90 09 43 97
PASS de la maternidad: 04 90 09 43 05

La recepción del servicio social (04 42 33 50 18) y los asistentes sociales del PASS están disponibles fuera de los horarios del servicio PASS para pacientes que requieran atención urgente.

Su estancia

> Habitación individual

Puede solicitar una habitación individual al servicio de conserjería Happytal. Esta solicitud se atiende en función de las disponibilidades y prioridades del servicio.

Para obtener más información y el formulario de solicitud, diríjase a los conserjes de la recepción Jacques de la Roque, o directamente en línea, utilizando nuestro formulario 100% seguro, rápido y fácil de rellenar:
<https://www.ch-aix.fr/sejour/votre-hospitalisation/chambre-individuelle/>.



> Lo que no debe olvidar poner en su maleta

Debe traer sus efectos personales:

-  Toallas
-  Manopla de baño
-  Pijamas o camisones en cantidad suficiente para toda la duración de su estancia
-  Un par de zapatillas
-  Neceser (jabón, cepillo de dientes, pasta de dientes, peine, espuma de afeitar, maquinilla de afeitar, etc.)
-  Tapones para los oídos si fuese necesario
-  Una caja o estuche para prótesis auditivas y dentales, gafas y lentillas.
-  Ropa y calzado de calle para todos los servicios del Centro Roger Duquesne, así como el Servicio de Larga Estancia (USLD) y el Servicio de Asistencia y Rehabilitación (SMR) de Pertuis
-  Canastilla del bebé para maternidad
Manual de bienvenida a la maternidad:

No olvide traer su documento de identidad, la tarjeta del seguro médico, y los resultados de exámenes anteriores.

No lleve objetos de valor, ni joyas, ni dinero, ni chequera...



> Consigna de objetos de valor

Llévese sólo lo que sea indispensable. Si **decide traer sus pertenencias, usted será responsable de ellas en caso de pérdida o robo.**

En los recintos de Aix y Pertuis, se le permite dejar sus objetos de valor (joyas, dinero, chequeras, tarjetas bancarias) en una caja fuerte situada en el mostrador de admisiones de 8:00 a 17:00 h.

A continuación, se trasladarán sus objetos de valor a un recinto de la hacienda pública (DGFIP), situada en el nivel 1 del edificio Pasteur del recinto de Aix. La devolución del efectivo depositado se hará mediante transferencia bancaria.

Acceso para «personas de movilidad reducida» en los alrededores



► Las comidas



En el CHIAP, un **Comité de Enlace Alimentación-Nutrición (CLAN)** reúne a todos los actores implicados en el proceso de Alimentación-Nutrición: cocineros, dietistas, servicio de restauración, farmacia, trabajadores sanitarios y médicos implicados en la nutrición. La función del CLAN es garantizar la calidad de todos los servicios de alimentación y nutrición y fomentar mejoras en este ámbito.

¡La comida de un paciente ingresado es un acto asistencial en sí mismo! Para ello, los equipos médicos, en colaboración con los dietistas, velan por que sus menús sean lo más adecuados posible a su estado de salud. Durante su estancia en el hospital, se le prescribe una dieta adecuada (calidad, textura, etc.), que se revisa periódicamente. También es posible que se le ofrezca una reunión con un dietista para tener en cuenta cualquier necesidad nutricional particular. **No olvide mencionar cualquier alergia alimentaria que pueda tener.**



Desayuno, de 7:30 a 8:00 horas

Almuerzo, de 12:00 a 12:30

Se puede servir una **merienda** a los pacientes con necesidades específicas

Cena, de 18:00 a 18:30 (recinto de Aix) y de 18:30 a 19:00 (recinto de Pertuis).

No obstante, los horarios de las comidas pueden depender de la organización asistencial interna del servicio.

► Gestión de la medicación durante su estancia

Cuando esté hospitalizado, **provéase de todas sus recetas actuales** (médico de cabecera, especialista, somníferos, colirios, homeopatía,.....).

Si trae sus propios medicamentos, debe entregárselos a la enfermera, que se los guardará de forma segura durante su estancia.

Traiga los medicamentos únicamente dentro de las cajas originales, sin exceder una caja por especialidad. No traiga su propio pastillero.

Durante su ingreso, la farmacia del hospital le proporciona el tratamiento.

Su médico adapta el tratamiento a los cambios de su estado de salud. En casos excepcionales, puede utilizar sus medicamentos personales si la farmacia del hospital no dispone de estos. El médico del hospital debe (re)prescribirlos en su expediente informatizado y comprobar que sean compatibles con el resto de su tratamiento. La enfermera

se los entregará tras verificar que estos aparezcan en su expediente.

Así todo el equipo asistencial -enfermeras, médicos y farmacéuticos- sabe exactamente qué medicamentos se le han administrado.

No guarde medicamentos en su habitación.

Tome sólo los medicamentos recetados por el médico y que le dé la enfermera, incluidos los medicamentos para dormir, medicamentos homeopáticos, hierbas medicinales, colirios o los medicamentos que alguien de su entorno pueda traerle.

Al final de su ingreso, el médico de la unidad redactará el **alta médica** teniendo en cuenta su nuevo estado de salud.

El tratamiento prescrito puede ser diferente del que tenía cuando ingresó. Sus medicamentos personales le serán devueltos al ser dado de alta, si aún los tiene prescritos. Luego, con su consentimiento, el hospital destruirá los medicamentos que se hayan dejado de tomar durante su estancia.

> TV, Wi-Fi, servicio de telefonía

En todos los recintos las habitaciones están equipadas de un televisor y de acceso Wi-Fi por suscripción. Para poder utilizarlos debe enviar un pedido de puesta en marcha del televisor y de préstamo de mando a distancia o de auriculares, así como de acceso al Wi-Fi, al proveedor de servicios Hoppen Services:

- > Por teléfono marcando el 9003 número interno o el 04 42 33 90 03 número externo (pague con tarjeta de crédito para mayor rapidez).
- > En el recinto de Aix, con la azafata del proveedor de servicios, en el vestíbulo principal del hospital, de 8:00 a 18:30, todos los días (de lunes a domingo, festivos incluidos).
- > En la recepción del recinto de Pertuis que está abierta de 8:00 a 18:30, incluidos los fines de semana.
- > En el Centro Roger Duquesne, durante los servicios de guardia, los martes y jueves por la tarde.



Encontrará el manual de bienvenida, toda la información útil y las últimas noticias sobre el establecimiento en los televisores de las habitaciones seleccionando las pestañas:

- "Mon livret d'accueil" (Mi manual de bienvenida)
- Haga clic en "Télévision" (Televisión) y luego en "Mon Hôpital TV" (Mi Hospital TV), que es el canal interno del CHIAP, al que puede tener acceso incluso sin suscripción.



También tiene una línea de teléfono propia a su disposición. Así que, de todas maneras, siempre será posible entrar en contacto con usted por teléfono (el número para contactarlo directamente está en el cabezal de su cama) pero para hacer una llamada al exterior, tiene que dirigirse a los azafatos del vestíbulo de recepción principal para que le abran una línea.

Para ello, en el recinto Pertuis, diríjase al mostrador de admisiones.

> El correo

Se distribuye de lunes a viernes (excepto festivos) en los diferentes servicios. Pida a su correspondencia que mencionen al servicio del hospital en las cartas que le envíen.



> Recepción en lengua extranjera y en lengua de signos

¿Habla una lengua extranjera pero no domina el francés? ¿Tiene problemas de audición? El hospital puede proporcionarle un intérprete para ayudarle durante su estancia.

> Accesibilidad

Ascensores, rampas, sillas de ruedas, plazas de parking reservadas. Hay sillas de ruedas disponibles en el vestíbulo de recepción del recinto de Aix y cerca del mostrador de admisiones del recinto de Pertuis. Se le pedirá que deje un documento de identidad como depósito a los azafatos.

> Visitas

Se admiten visitas entre las 12:00 y las 20:00 excepto en determinados servicios y/o en determinadas condiciones.

Todos los visitantes deben respetar las directrices en cuanto a la higiene de manos (fricción hidroalcohólica). Si un visitante está enfermo o delicado, es aconsejable posponer la visita. Si esto no es posible, debe utilizarse una mascarilla quirúrgica.

En algunos servicios se autoriza que un acompañante pase la noche con usted. Pida más información al directivo de su servicio. Se podrán servir comidas previo pago. Deberá comprar los tickets con antelación en el mostrador de la Hacienda pública, en el nivel 1 del edificio Pasteur.



> Otros servicios disponibles

La **cafetería del recinto de Aix (Médiance)** se encuentra en el vestíbulo de la recepción principal. Dispone de una gran terraza exterior. Allí encontrará periódicos, flores, juguetes, regalos y artículos de primera necesidad (cepillos de dientes, etc.).
Abre de lunes a viernes de 7:30 a 18:30 y los fines de semana y festivos de 11:00 a 18:00.

El hospital también ofrece, en colaboración con la empresa **happytal**, un **servicio de conserjería** para facilitar el día a día de pacientes y usuarios. Eso permite que sus seres queridos puedan mostrar su afecto a través de pequeños gestos desde la distancia. Tanto si su estancia en el hospital es imprevista como si está planificada, los servicios que ofrece este servicio de conserjería pueden adaptarse a sus necesidades.

Los productos y servicios se entregan directamente en su habitación, a precios equivalentes a los que se cobran cerca del hospital. Puede hacer sus pedidos:

- > en el mostrador happytal de la recepción del recinto principal de Aix-en-Provence, cerca de la cafetería. El mostrador está abierto de lunes a viernes de 9:00 a 17:00, salvo festivos.
- > o directamente con los conserjes, que podrá identificar por sus polos rosas por teléfono en el 04 84 49 28 69, por correo electrónico a ch-aix_en_provence@happytal.com o directamente en la página web www.happytal.com.

En los distintos vestíbulos del recinto puede encontrar **máquinas expendedoras de bebidas y bocadillo**.

En el servicio de pediatría encontrará una escuela, una sala de juego y una terraza para que los niños puedan seguir estudiando o distrayéndose.

Los niños ingresados en otros servicios distintos del de pediatría también pueden acceder a este espacio.





➤ Zonas verdes y relajación

Tiene a su disposición zonas verdes para relajarse.

- > En el recinto de Aix están en la entrada del establecimiento (frente al ala Jacques de la Roque), en la entrada de la Unidad de Mujeres y Niños y cerca del ala Peiresc (jardín terapéutico).
- > En el recinto de Pertuis están en el patio principal, a la entrada del hospital.
- > En el Centro Roger Duquesne encontrará un jardín muy grande con árboles, terraza y jardín terapéutico. *Los jardines terapéuticos son recientes y fueron posibles gracias al apoyo de generosos donantes durante la crisis de la epidemia de Covid.*

➤ Culto

Puede recibir la visita de **ministros de las distintas confesiones religiosas si lo solicita**.

Puede ponerse en contacto directamente con ellos llamando a la extensión 9042 internamente o al 04 42 33 90 42 externamente, o a través del directivo del servicio.

➤ Asociaciones

La Maison des Usagers (Espacio del usuario) (MDU) de CHIAP reúne a asociaciones de pacientes y de ayudantes voluntarios.

Es un espacio de acogida e información para asociaciones, usuarios del hospital, pacientes y allegados que

> está situado en el vestíbulo principal del recinto de Aix.

> un servicio de recursos para pacientes y sus familiares:

Un lugar donde puedan escucharlo, darle asesoramiento y documentos informativos de manera confidencial;

> Un espacio para actos organizados por voluntarios de las asociaciones en pequeños grupos o abiertos al público en el vestíbulo (jornadas temáticas, proyecciones, información específica, etc.);

> Una red de intercambios y colaboración entre asociaciones y actores hospitalarios.

La MDU está abierta de lunes a viernes de 10:00 a 12:00 y de 13:30 a 16:00 (sábados, domingos y festivos previa cita) - Tel: 04 42 33 99 81

Consulte el folleto MDU escaneando el código QR que aparece a continuación:



Entre las asociaciones de voluntarios tiene:

> Las Blouses Roses (blusas rosas), organizan actos y talleres en diversos servicios y también son miembros de la MDU;

> VMEH (Visiteurs des Malades Hospitalisés dans les Etablissements Hospitaliers - Visitantes de enfermos ingresados en establecimientos médicos) ayudan a los pacientes que se encuentran solos.

El alta médica

➤ Organización del alta hospitalaria

El médico del servicio es quien determina el día del alta.

Los elementos necesarios para seguir recibiendo asistencia médica, tales como recetas, certificados médicos y el informe del alta, se le entregarán en el servicio durante el alta médica. Estos documentos también se enviarán a su médico de cabecera y, salvo en casos especiales, o si usted se opone, estarán disponibles en su expediente médico compartido (HCP) y en su espacio digital de salud (ENS).

El servicio social puede ayudarle a organizar su regreso a casa (con ayuda doméstica, comida a domicilio) o su traslado a un centro médico (rehabilitación, estancia de duración media, convalecencia, etc...).



No olvide:

- **Rellenar el cuestionario del alta del CHIAP**
(y dar *me gusta* en las redes sociales del hospital!)
- **Formalizar su situación ante el mostrador de admisiones**
(tarjeta de seguro complementario, objeto de valor que haya dejado en consigna u otros costos)
- **¡Recoger todas sus pertenencias!, incluidos los objetos de valor que haya dejado en la caja fuerte**

Si ha estado ingresado durante un corto tiempo, puede recoger sus objetos de valor en el **mostrador de admisiones entre las 8:00 y las 17:00**. También puede recogerlos en la **Hacienda Pública** situada en el primer piso del edificio Pasteur (acceso en ascensor), entre las 8:30 y las 12:00, presentando un documento de identidad válido y el comprobante, además del poder notarial y del comprobante adicional si fuese necesario.

El procedimiento es similar en el mostrador de admisiones.

Tenga en cuenta que el mostrador de admisiones cierra los fines de semana y los días festivos. Por tanto, ¡prepare su salida y recoja sus pertenencias con antelación!

Cuando un menor recibe el alta, la persona responsable del mismo (padre o madre con la patria potestad, tutor o adulto autorizado) debe estar presente y en posesión de un documento de identidad y del libro de familia.

➤ Alta voluntaria contra indicación médica

Si desea abandonar el establecimiento por sus propios medios y sin la autorización del equipo médico, debe firmar una declaración en donde manifieste estar informado sobre los riesgos que esto conlleva.

➤ Los costes del ingreso

Constituidos por	¿Qué significa?
Costes de la asistencia sanitaria durante la estancia	Tarifas de asistencia sanitaria (exámenes, medicamentos, personal, etc.) fijadas anualmente por el gobierno y la Agencia Regional de Salud. El 80% de estos gastos es generalmente cubierto por el seguro de salud. El 20% restante (copago) es asumido por su seguro de salud complementario o por usted.
Tasa diaria de estancia	Esta tasa es cobrada a todas las personas ingresadas y se factura hasta el día del alta médica. Concierne a todos los pacientes, incluso si la estancia es cubierta por el seguro de salud, a menos que el seguro de salud complementario lo asuma.
Suplemento por habitación privada (bajo solicitud)	Las tarifas diarias de ingreso hospitalario se exhiben en cada habitación y en las diferentes unidades del mostrador de admisiones y de altas hospitalarias.
Asistencia sanitaria en consulta privada	Los facultativos hospitalarios que trabajan a tiempo completo están autorizados a trabajar por cuenta propia (<i>artículos L. 6154-1 a L6154-7 del Código de Salud Pública</i>). Si opta por esta modalidad de asistencia, el médico debe informarle de las cuotas que deberá abonar y del método de pago que se utiliza en el sector privado.



➤ Transporte

Para volver a casa o ir a otro lugar, usted puede:

> Desplazarse por sus propios medios (vehículo personal, transporte público, taxi, etc.)

> Si su estado de salud lo requiere, y sólo con prescripción médica, utilizar el transporte sanitario (vehículo de intervención rápida o ambulancia).

En este caso, se le entregará en el servicio un bono de transporte para que los gastos generados puedan ser reembolsados por el seguro de salud.

Dispone de completa libertad para elegir la empresa de transporte.



Nuestro compromiso con la calidad de la atención y la asistencia médica

Los profesionales del CHIAP están comprometidos, desde hace más de 20 años, con la mejora continua de la calidad de la atención al paciente. Con el fin de garantizar la seguridad y satisfacción de los pacientes, el complejo ha hecho de su política de calidad una parte fundamental de su plan de desarrollo.

La Dirección de Calidad, Usuarios, Investigación y Comunicación se encarga de promover y coordinar este proceso de mejora continua.

➤ Indicadores de calidad y seguridad sanitaria (ICSA)

Para medir el progreso del establecimiento, se recogen periódicamente indicadores de calidad y seguridad asistencial. Estas investigaciones abarcan diversos elementos de los expedientes de los pacientes. En función de los aspectos examinados, su expediente podrá ser estudiado por los profesionales sanitarios del complejo para comprobar la calidad de la información recogida, de los elementos del abordaje dado a ciertas patologías, etc. Los resultados se transmiten de forma anónima a la Alta Autoridad Sanitaria francesa (Haute Autorité de Santé - HAS). Si no desea que su expediente se incluya en este programa, comuníquelo al jefe del servicio.



El CHIAP permite consultar los resultados de los indicadores de calidad y seguridad sanitaria.

Puede encontrarlos en los espacios de la recepción del establecimiento, en nuestra página web escaneando el siguiente código QR, o en el sitio web de la HAS, sección Qualiscope: www.has-sante.fr.



➤ Procedimientos relativos a la certificación por la HAS y a la evaluación sociosanitaria externa

La Alta Autoridad Sanitaria francesa (Haute Autorité de Santé - HAS), autoridad científica independiente, realiza el procedimiento de certificación nacional cada 4 años. Su objetivo es garantizar que todos los establecimientos sanitarios franceses, ya sean públicos o privados, cumplan las normas de seguridad tanto en materia de calidad asistencial como en atención de pacientes. Los distintos informes de certificación del CHIAP son públicos y pueden consultarse en las páginas web: www.has-sante.fr y en la página del CHIAP: www.ch-aix.fr/quality/certification. El área sociosanitaria del CHIAP (el Centro Roger Duquesne CRD y el Centro sociosanitario de acción temprana CAMSP) también está sujeta a un procedimiento de evaluación externa. Estas evaluaciones independientes permiten garantizar la calidad y seguridad de la asistencia prestada tanto a los pacientes como a los residentes, y posibilitan el proceso de mejora continua implementado.

► Nuestro compromiso con el respeto de la dignidad humana



El respeto de la dignidad humana nos lleva a querer dar un buen trato. Es un proceso colectivo cuyo objetivo es ofrecer el mejor acompañamiento posible a los usuarios, respetando sus decisiones y adaptándose lo mejor posible a sus necesidades. Nuestro personal recibe capacitaciones periódicas para ofrecer un trato adecuado y respeto a la ética de las personas que recibimos. La dirección tomará las medidas oportunas en caso de que se tuviera conocimiento de algún caso de maltrato. Ante cualquier situación de maltrato, no dude en manifestarlo al jefe del servicio, o al director del establecimiento, si lo considera necesario, informándolo a través de la línea de denuncia de negligencias o maltratos, disponible de lunes a viernes de 9:00 a 17:00: al **3977**.

Puede dirigirse igualmente a la Agencia Regional de Salud (Agence Régionale de la Santé) PACA o a la Fiscalía de la República.

► Acompañamiento a los profesionales en la reflexión ética

Un comité de ética se reúne habitualmente para tratar las distintas cuestiones éticas que puedan surgir, en particular aquellas que el final de la vida y la obstinación terapéutica irrazonable plantean.

Es una instancia consultiva e independiente a la que puede dirigirse cualquier miembro del personal que necesite una opinión o recomendación.

► Nuestro compromiso con las personas vulnerables

Personas mayores: le CHIAP incorpora en su política asistencial un enfoque de prevención y preservación de la autonomía de las personas mayores. El servicio de urgencias en Aix cuenta con un personal de enfermería especializado en geriatría que se esfuerza por mejorar la atención y orientación dada a estos pacientes. El establecimiento sigue con atención cualquier cambio fisiológico o de comportamiento que pueda derivarse de una hospitalización o de una estancia de larga duración.

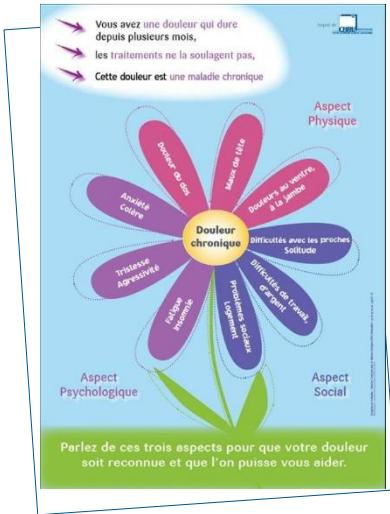
Niños: Se presta especial atención a la recepción y cuidado de los niños y adolescentes en el servicio de adultos (dotación de habitación privada, provisión de una cama para el acompañante, asistencia médica específica, entre otros).

Personas en situación de precariedad: el CHIAP ofrece un servicio de acceso a la asistencia médica (PASS) para orientarle durante su itinerario sanitario, así como un servicio social. (véase p. 9).

Personas en situación de discapacidad: el establecimiento busca facilitar el acceso de las personas en situación de discapacidad mediante la puesta en marcha de acciones concretas como la disposición de sillas de ruedas en la entrada, intérpretes de lengua de señas, manual de bienvenida en formato de audio, entre otros.

La persona referente de atención a la discapacidad y la enfermera coordinadora de **HandiSanté 13** están a su servicio para orientar, anticipar y organizar su estancia y, si es necesario, coordinarse con el establecimiento en el que recibe asistencia médica, para garantizarle una asistencia médica en acorde con las necesidades específicas relacionadas con su discapacidad. Puede contactar la oficina mediante el número 07 64 35 94 16 o el correo electrónico: jurolland@ch-aix.fr

➤ Nuestro compromiso con el tratamiento del dolor



El dolor no tiene por qué ser inevitable. Este puede tratarse. El tratamiento del dolor es una preocupación diaria de los equipos médicos. Tras una intervención quirúrgica, durante un examen o antes de una situación que pueda causar molestia (transporte, sesión de rehabilitación, etc.), se le advertirá de que puede experimentar dolor. No dude en manifestar la presencia de dolor al personal sanitario. Al hacerlo, permitirá a los médicos aliviarlo eficazmente.

Dentro del establecimiento existe un **Comité de lucha contra el dolor (CLUD)** que coordina, organiza y evalúa todos los procesos relativos al tratamiento del dolor en cooperación con la **Unidad multidisciplinar de evaluación y tratamiento de dolor intratable**, la cual está integrada por un equipo especializado que le ayudará. A continuación, la información de contacto: Tel: 04 42 33 99 09 - usdouleur@ch-aix.fr.

➤ Nuestro compromiso con los cuidados paliativos y el fin de la vida

El artículo L. 1110-10 del Código de Salud Pública francés define los cuidados paliativos como "los cuidados activos y continuos proporcionados por un equipo interdisciplinar en una institución o en el domicilio, destinados a aliviar el dolor, mitigar el sufrimiento mental, salvaguardar la dignidad del paciente y apoyar a sus allegados".

La ley del 2 de febrero de 2016, conocida como ley "Clayes Léonetti", establece los derechos de los pacientes y define las prácticas que deben aplicarse cuando se plantea la cuestión del final de la vida. Los principios de esta ley plantean que:

- El encarnizamiento terapéutico es ilegal.
- Los pacientes tienen derecho a rechazar el tratamiento.
- Los médicos deben hacer todo lo que esté a su alcance para aliviar el dolor de los pacientes, aunque exista el riesgo de acortar sus vidas. El paciente o sus allegados deben ser informados de ello, y la intención del facultativo debe quedar claramente registrada en el expediente médico.
- Todo el mundo puede expresar por adelantado su deseo de preparar los últimos momentos de vida, designando a una persona de confianza o escribiendo las voluntades anticipadas, las cuales se incluirán en el expediente médico. Si el paciente no puede expresarse, es posible realizar un procedimiento de deliberación colegiado que inicia consultando las voluntades anticipadas y luego conociendo la opinión de la persona de confianza y de los familiares.

Para cualquier solicitud de información, apoyo o intervención, puede dirigirse al **EMSSP (Equipo móvil de apoyo y cuidados paliativos)** del CHIAP:

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

➤ Investigación clínica: una asistencia de vanguardia

El avance del conocimiento médico es necesario para mejorar la atención del paciente y el acceso a tratamientos innovadores. La investigación clínica o biomédica es una de nuestras misiones, y forma parte de nuestra estrategia de realizar estudios científicos en seres humanos, regidos por la estricta normativa francesa. Durante el ingreso hospitalario, el médico puede invitarle a participar en uno de ellos. Luego, el equipo médico o un responsable de la investigación clínica le explicará el estudio y le entregará un folleto informativo. Dependiendo del nivel de intervención, será necesario firmar un consentimiento libre e informado.

La participación en la investigación clínica es libre y voluntaria. Puede rechazarla en cualquier momento, manifestándolo al médico encargado, sin que ello le suponga algún perjuicio o incidencia en la calidad de la asistencia que recibe.

Durante la investigación se recolectarán datos clínicos y anónimos que se serán transmitidos a los organismos científicos. El tratamiento de estos datos respeta el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y es aprobado por varios organismos reguladores, entre ellos la Agencia Nacional para la Seguridad de Medicamentos y Productos Sanitarios (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 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-PERTUIS

rechercheclinique@ch-aix.fr

El hospital es miembro de la Delegación Territorial de Investigación con el AP-HM (Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille).

El equipo de investigación clínica y el equipo médico del hospital están a su disposición para hablar sobre los estudios en curso, así como de sus derechos. No dude en contactarlos utilizando el siguiente correo electrónico: rechercheclinique@ch-aix.fr.



Nuestro compromiso con la seguridad de la atención

➤ La identificación del paciente

Se le pedirá que indique su identidad durante la estancia, incluido su apellido de nacimiento, que es el único que NUNCA cambia a lo largo de la vida.

No le resulte raro si se le solicitan por su apellido de nacimiento varias veces.

El personal le pedirá que lleve una pulsera de identificación. Esto está pensado para que su atención sea más segura.

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 au répertoire des personnes physiques (NIR) ou NAI et des traits d'identité qui permettent de le lier à son dossier de soins.

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

Identité INS pré-recueillie automatiquement pour éviter les erreurs de saisie.

LE BON SOIN AU BON PATIENT

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

À PARTIR DU 1^{er} JANVIER 2025, obligation d'utiliser l'identifiant national de santé (INS).

grIVES | i.eSS

► Uso seguro de medicamentos

Los medicamentos y productos sanitarios implantables, así como el uso de gases medicinales, ocupan un lugar central en la atención de los pacientes ingresados. Estos exponen a los pacientes a riesgos específicos asociados a cada fármaco, gas o dispositivo, a las combinaciones que se puedan hacer con ellos o a los efectos en pacientes frágiles y/o de edad avanzada.

Un comité multidisciplinar vela por la seguridad de la cadena de suministro de medicamentos, y se encarga de recoger y analizar las incidencias con el fin de corregirlas.

En cada servicio asistencial, una enfermera de farmacia hospitalaria brinda las instrucciones de seguridad al paciente.

Nuestro sistema informático permite a los médicos emitir recetas médicas seguras utilizando bases de datos de medicamentos autorizadas. Las recetas se transmiten automáticamente a la farmacia, donde se realiza una segunda comprobación y se validan. Una máquina automatizada organiza diariamente los tratamientos para los pacientes en los servicios de corta estancia.

Las enfermeras preparan los medicamentos inyectables en los servicios. Se trata de una etapa delicada que no debe interrumpirse.

La calidad de la gestión de medicamentos también depende de usted.

Siguiendo unas sencillas reglas, puede contribuir a mejorar su propia seguridad y la de los demás pacientes del hospital.

No guarde ningún medicamento en su habitación, no tome ningún medicamento por iniciativa propia, nunca interrumpa a una enfermera durante la preparación de un medicamento inyectable, pida a sus familiares que limiten las llamadas telefónicas al personal sanitario, sobre todo por las mañanas.



► Farmacovigilancia

Para brindarle más información sobre los medicamentos, puede ponerse en contacto con el personal sanitario que le asiste y/o consultar la base de datos pública de medicamentos disponible en línea:

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

Si durante la hospitalización o el tratamiento médico sospecha que uno de los medicamentos puede estar causándole un efecto nocivo involuntario (reacción adversa), debe comunicárselo al equipo médico. Tras recibir el alta hospitalaria, infórmeselo a su médico de cabecera, farmacéutico o cualquier otro profesional de salud, o incluso haga una declaración en línea (enlace ANSM):

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

► Hemovigilancia



La misión de la unidad de hemovigilancia del CHIAP consiste en garantizar la seguridad del proceso de transfusión, mediante el estricto cumplimiento de los procedimientos de control, evaluación y prevención de incidentes y efectos adversos, que se produzcan desde la fase de transfusión hasta el seguimiento de los receptores de componentes sanguíneos (glóbulos rojos, plaquetas o plasma).

Esta misión busca eliminar o reducir todos los riesgos asociados a la transfusión.

> Prevención de las infecciones nosocomiales

Los equipos del CHIAP hacen todo lo posible por prevenir y limitar el riesgo de infección. Nuestro complejo cuenta con un **subcomité encargado de la prevención de infecciones nosocomiales (sCLIN)**. El subcomité se encarga de definir la política de vigilancia y prevención de estas infecciones. El **Equipo Operativo de Higiene Hospitalaria (EOHH)** aplica esta política con los profesionales sanitarios en los servicios asistenciales.

De acuerdo con las directrices nacionales, los indicadores de prevención de las infecciones relacionadas con la asistencia médica se utilizan para clasificar los hospitales y supervisar sus progresos.

Hablemos de infección nosocomial

Una infección nosocomial es una infección asociada a la asistencia médica. Puede producirse durante o inmediatamente después de la estancia de un paciente en un establecimiento sanitario, y la cual no estaba en periodo de incubación, ni se había manifestado en el momento del ingreso. Algunas de estas infecciones pueden evitarse con medidas de higiene y prevención.

La higiene, una prioridad en todo momento

El personal del hospital está capacitado para cumplir las normas de higiene hospitalaria, lo que permite controlar el riesgo de infección de manera eficaz, pero su colaboración y la de sus allegados también es esencial.



- Lávese las manos regularmente o utilice una solución hidroalcohólica. El 80% de las infecciones se transmiten por las manos.



- Informe a todos los visitantes que hay soluciones hidroalcohólicas disponibles en la habitación para que puedan desinfectarse las manos tanto al llegar como al salir.



- Utilice una mascarilla quirúrgica cuando tenga tos y cuando se lo pidan los miembros del personal sanitario que le asisten.



- No guarde alimentos perecederos en la habitación y evite consumir alimentos que no hayan sido distribuidos por el personal.



- Comunique a sus allegados que no se permite tener flores cortadas y plantas en macetas dentro de la habitación. (Agua + tierra = depósitos de gérmenes)



- No se admiten animales de compañía en el hospital.

> Instrucciones previas a una intervención

Si va a someterse a una intervención quirúrgica, está completamente prohibido acceder al quirófano con joyas, piercings, esmalte de uñas y maquillaje. La ducha y la higiene bucodental preoperatorios contribuyen considerablemente a prevenir infecciones postoperatorias.

En función de su estado de infección o fragilidad, pueden prescribirse precauciones adicionales. Para una mejor comprensión de estas medidas, el personal sanitario está a su disposición para brindarle toda la información necesaria.

► Prevención de los riesgos asociados a las radiaciones ionizantes

Durante su ingreso, es posible que el médico solicite algún procedimiento radiológico con fines diagnósticos o terapéuticos, el cual puede emitir radiaciones ionizantes.

La dosis de radiación administrada es limitada y controlada.

Si está embarazada, comuníquelo antes de cualquier procedimiento radiológico, ya que deben tomarse medidas adicionales.

Para más información:



Los exámenes que utilizan rayos X son principalmente radiografías y tomografías computarizadas. En cuanto a la exposición de los pacientes a la radiación, no se ha demostrado ningún riesgo para ellos, dadas las bajas dosis utilizadas y las precauciones tomadas para limitar al máximo la zona examinada. A modo de ejemplo, una toma radiológica representa en promedio una exposición natural media (rayos del sol) equivalente a un vuelo de 4 horas. Sin embargo, en el caso de las mujeres embarazadas, las precauciones deben tomarse sistemáticamente. Por tanto, es importante que lo comunique si pudiera encontrarse en ese estado.



Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible

Como bien sabe, un hospital consume energía, produce residuos y es una fuente potencial de riesgos para el medio ambiente. Ante esta realidad, el objetivo del CHIAP es, desde muchos años, promover el desarrollo sostenible.

Gracias al compromiso de nuestros equipos, conscientes del impacto de la actividad hospitalaria en el medio ambiente, y desde sus áreas de competencia (encargados del desarrollo sostenible en ámbitos como residuos, higiene, energía, etc.), **el CHIAP obtuvo, en 2022, el sello de oro THQSE "Alta calidad sanitaria, social y medioambiental"**, y el sello Responsibility Europe, ¡con una puntuación del 92% de objetivos alcanzados!

Este sello de calidad se basa en la norma ISO 26000 y cumple las directrices de la Alta Autoridad Sanitaria Francesa (Haute Autorité de Santé).

Por ejemplo, el CHIAP ha apostado por una alimentación sostenible y de calidad incluyendo platos veganos, y ofreciendo generalmente alimentos procedentes de la agricultura ecológica o de sectores certificados. Se presta mucha atención a la lucha contra el desperdicio alimentario (Envases y clasificación de residuos).

También nos comprometemos a crear zonas verdes en todos nuestros centros para fomentar la biodiversidad, ofreciendo actividades terapéuticas.



Invitamos a todos y cada uno de nuestros pacientes a adoptar esta política aplicando sencillos gestos ecológicos:

Apague el televisor cuando salga de la habitación, no deje correr el agua innecesariamente, Comunique cuando vea grifos o cisternas abiertas.



► Designación de una persona de confianza

(Artículo L. 1111-6 del Código de Salud Pública)

Durante su estancia, le recomendamos que designe a una persona de confianza (padre, madre, pariente, médico de cabecera) para que le acompañe a lo largo de su asistencia y de las decisiones que deba tomar. Se le consultará a esta persona en caso de que usted no pueda expresar su voluntad o recibir la información necesaria para su asistencia. Además, podrá asistir a las visitas médicas para participar en las decisiones que le conciernen.

Puede solicitar al personal sanitario el formulario para la designación de la persona de confianza o encontrarlo también en la página web: www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/.

► Designación de la persona que debemos contactar

Tras su llegada al servicio y como parte de su ingreso hospitalario, el equipo sanitario le solicitará que facilite el nombre y los datos de contacto de una persona de confianza que podamos contactar en caso de ser necesario. Nos pondremos en contacto con él durante su estancia cuando se produzca algún acontecimiento de carácter organizativo específico. En ningún caso esta persona tendrá acceso a su información médica.

► Redactar las voluntades anticipadas

(Artículo L. 1111-11 del Código de Salud Pública, modificado por el Decreto nº 2020-232 del 11 de marzo de 2020) Las personas mayores de 18 años pueden redactar las voluntades anticipadas para el caso de que, en algún momento, no puedan expresar su voluntad.

Tanto si está sano como si padece una enfermedad grave, puede expresar sus decisiones sobre la continuidad, limitación, interrupción o rechazo de los tratamientos o procedimientos médicos. Puede hablar de ello con el médico, quien le ayudará en sus deliberaciones.

Las voluntades anticipadas tienen una validez indefinida, pero pueden modificarse, total o parcialmente, e incluso anularse en cualquier momento y por cualquier medio.

Cuando ingrese, no olvide informar al equipo sanitario de la existencia de voluntades anticipadas y facilitar los datos de contacto de la persona que las posea o sepa dónde pueden encontrarse.

Puede redactar sus voluntades anticipadas en papel o mediante el formulario que puede solicitar al equipo sanitario o encontrar en la página web: www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/



Información y consentimiento para la asistencia sanitaria

(Artículos L. 1111-2 y L. 1111-4 del Código de Salud Pública)

No se llevará a cabo ningún procedimiento o tratamiento médico sin su información y consentimiento previo, salvo en los casos en que su estado de salud lo requiera, como en el caso de una urgencia.

Si no puede dar su consentimiento, se contactará e informará a la persona de confianza.

El establecimiento recibe a estudiantes en prácticas. Usted puede aceptar o rechazar que le presten la asistencia médica para la que han sido formados.

Al igual que los adultos, los menores bajo protección jurídica tienen derecho a ser informados de su estado de salud y a participar en las decisiones que les conciernen, de manera adaptada a su nivel de comprensión.

- **En el caso de los menores**, el consentimiento para la asistencia médica y la intervención quirúrgica está a cargo de quienes tengan la patria potestad. Si el rechazo del tratamiento por parte de la persona con la patria potestad genera consecuencias graves para la salud del menor, el médico proporcionará la asistencia que sea necesaria.

Si el menor se niega a que los titulares de la patria potestad sean informados con el fin de mantener en secreto su estado de salud, el médico podrá proceder con el tratamiento o la intervención tras haber intentado de convencerlo de lo contrario. En este caso, el menor debe estar acompañado por el adulto de su preferencia.

- **Para los adultos bajo protección jurídica**, aun siendo capaces de expresar su voluntad, incluso con la ayuda de la persona que ejerza su tutela, siempre debe obtenerse su consentimiento. En cambio, si no son capaces de expresar su voluntad, es el responsable de la medida de protección jurídica quien da su autorización, teniendo en cuenta la opinión expresada por la persona tutelada.

En los casos en que el rechazo del tratamiento por parte de la persona a cargo de la medida de protección legal tenga consecuencias graves para la salud del adulto bajo protección jurídica, el médico proporcionará la asistencia necesaria.



Derecho a la confidencialidad

La información contenida en su expediente es personal y sólo debe revelarla a terceros por voluntad propia.

Como parte de los proyectos de investigación, los médicos y/o internos del CHIAP pueden solicitar consultar su expediente, una vez archivado, respetando siempre el anonimato.

Puede oponerse a esta consulta expresándolo al jefe del servicio.

▶ Protección de los datos de salud

(Ley de protección de datos del 6 de enero de 1978 de la Autoridad francesa de protección de datos (CNIL) y reglamento general de protección de datos (RGPD) del 25 de mayo de 2018)

Durante su estancia se recopilará información personal, administrativa y médica sobre usted. En algunos casos, estos datos podrán complementarse con la información de su expediente médico (DMP). Además, le acompañarán mientras reciba asistencia en los hospitales de Provenza. Esta información podrá utilizarse para participar en los programas nacionales de vigilancia y prevención, así como en la planificación sanitaria y la asignación de recursos del centro hospitalario.

En este aspecto, de conformidad con la normativa, y salvo que usted se oponga, los datos se tratarán de forma anónima para preservar la confidencialidad de los datos personales.

mon
ESPACE
SANTÉ



Para obtener más información sobre nuestros compromisos y sus derechos, escanee el siguiente código QR.

No dude en consultar este documento o en escribirnos.



▶ **Mis datos médicos** Después del alta, el CHIAP le permite acceder de forma segura a los documentos médicos tales como resultados de pruebas o informes de ingreso hospitalario desde su teléfono móvil u ordenador. ¿Cómo funciona?

- 1 Cuando llegue, se le pedirá su dirección de correo electrónico, la cual sólo se utilizará para la encuesta nacional de satisfacción eSatis y para enviarle documentos médicos (resultados de exámenes, informes de ingreso hospitalario).
- 2 Si está de acuerdo, la plataforma Lifen le enviará un correo electrónico con un enlace seguro. Haga clic en Consultar documento. Luego, deberá confirmar su número de teléfono móvil e ingresar el código de 6 dígitos recibido por mensaje de texto. Finalmente, podrá acceder al documento y descargarlo (disponible por 6 meses).
- 3 Si no da su acuerdo para el envío electrónico y protegido de sus documentos, puede recogerlos directamente en la secretaría médica.

▶ Muestras de laboratorio

De acuerdo con la ley de Bioética de 2004, las muestras residuales podrán ser utilizadas con fines de investigación científica, siempre que se eliminen los datos que permitan identificar al paciente. Este proceso se llevará a cabo a menos de que haya una oposición



▶ Derechos de imagen



Ninguna imagen (foto o vídeo) en la que aparezca un paciente o un miembro del personal, ni ninguna grabación de sonido, debe ser registrada ni divulgada por ningún medio, ya que conlleva acciones legales.

(artículo 9 del Código Civil, artículos 226-1 y 226-2 del Código Penal artículos L. 1110-4 y R1112-47 del Código de Salud Pública, Normativa de los Pacientes Hospitalizados del 2 de marzo de 2006, apartado IX).

▶ Derecho de voto



El hospital puede organizar el voto por correo o por procuración (poder notarial) si las elecciones se celebran mientras usted está hospitalizado.



Derecho de acceso al expediente médico tras el alta médica

Usted tiene derecho a acceder a la información contenida en su expediente médico o al de su representado (artículo L. 111-7 del Código de Salud Pública).

Puede acceder a él si usted es el paciente, el representante legal de un menor, el representante legal de un adulto bajo protección jurídica o el médico designado como intermediario por el paciente o por alguna de las personas mencionadas anteriormente.

Si es el derechohabiente de un paciente fallecido, tiene derecho a obtener determinados documentos estrictamente necesarios para conocer las causas del fallecimiento, defender la memoria del difunto o hacer valer sus derechos (artículo L. 1110-4 del Código de Salud Pública), salvo si el difunto expresó en vida la negativa a tal acceso.

Los **formularios de solicitud** para el paciente (o representante legal) o para los derechohabientes de un paciente fallecido están disponibles en las secretarías médicas o en la página web del CHIAP (www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et- apartado Derecho de acceso al expediente médico), también puede solicitarlos por escrito al Departamento de Calidad mediante el correo electrónico dossier-medical@ch-aix.fr

Los gastos de elaboración y envío de los documentos de su expediente médico correrán por su cuenta (puede consultar las tarifas en el formulario de solicitud).

El establecimiento conservará su expediente médico durante un periodo de veinte años a partir de la fecha de su última estancia o de su última consulta externa. Tras este tiempo, los documentos serán destruidos. En el caso de los niños, los expedientes médicos se conservarán durante 10 años después de cumplir la mayoría de edad, es decir, hasta los 28 años.



Donación y extracción de órganos y tejidos

La donación de órganos y tejidos es un acto que salva vidas y mejora la calidad de vida de quienes lo necesitan. Según la ley, todas las personas se consideran donantes por defecto, pero cada individuo tiene el derecho de oponerse.



Cuando una persona fallece, el equipo médico puede consultar con los familiares y verificar si el difunto había expresado su oposición a la donación de órganos y tejidos. Decidir sobre la donación con antelación evita que los seres queridos enfrenten una difícil decisión en un momento doloroso. Así mismo, permite al equipo médico actuar sin incertidumbre ni riesgo de rechazo por falta de una postura o disposición concreta.

Para más información sobre la donación de órganos y tejidos, comuníquese con la Coordinación de donación de órganos y tejidos del CHIAP al 04 42 33 56 92 o con la Agencia de biomedicina de Marsella al 04 91 56 52 17.

También puede visitar el sitio web nacional www.agence-biomedecine.fr.





Nos interesa conocer su experiencia

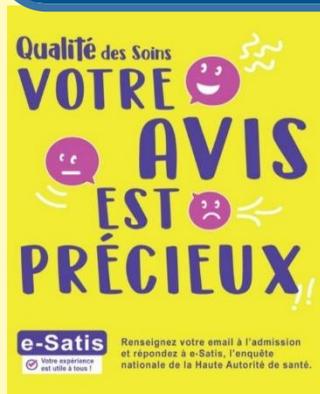
(Artículos R. 1112-91 a R. 1112-94 del Código de Salud Pública)

Prestamos mucha atención a sus comentarios o sugerencias, especialmente a las encuestas de satisfacción que le son enviadas antes de abandonar el complejo.

Estos datos son analizados por nuestros equipos y dan lugar a acciones de mejora. A lo largo de toda su asistencia, nuestros profesionales se comprometen a proporcionarle la máxima calidad asistencial posible y toda la información que necesite. No obstante, no dude en preguntar por los exámenes y tratamientos prescritos, o comunicar cualquier hecho que le parezca anormal o que no corresponda a sus expectativas. También puede notificar cualquier evento adverso suyo o de uno de sus allegados directamente en el sitio web de la Agencia Regional de Salud: www.ars.sante.fr/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable

Quedamos a su disposición para que nos permita contribuir a nuestro proceso de mejora continua.

Que esté o no satisfecho, ¿cómo expresar su opinión frente a la asistencia recibida?



1 - Póngase en contacto directamente con los encargados del servicio (médico, jefe sanitario) y complete el **cuestionario de alta médica**.

Algunos servicios ofrecen igualmente sus propios cuestionarios para ayudarles a mejorar el servicio prestado.

2 - Participe de las encuestas nacionales de satisfacción **e-SATIS** dirigidas por la Alta Autoridad Sanitaria francesa (Haute Autorité de Santé) que se realizan cada año.

Facilitando su dirección de correo electrónico al mostrador de admisiones,

podrá realizar estas encuestas nacionales de satisfacción mediante **un cuestionario en línea** totalmente anónimo que se le enviará tras el alta.

3 - Si desea expresar su satisfacción, no dude en darnos "me gusta" en las redes sociales y/o enviarnos uno correo de agradecimiento por correo electrónico a remerciements@ch-aix.fr.



4 - Si quiere presentar una reclamación, envíe un **correo en papel corriente** o el **formulario** específico de reclamación disponible en la página web del CHIAP (www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/ sección de quejas, reclamaciones, observaciones o propuestas) a la dirección reclamation-usager@ch-aix.fr.

Por delegación del director del establecimiento, el Departamento de Usuarios tratará su queja y le mantendrá informado.

5 - Dependiendo de la situación, se le puede ofrecer una **reunión con un mediador** médico o no médico, miembro del **Comité de Usuarios** (CDP).

6 - Si desea, puede ponerse en contacto directamente con uno de los **representantes de los usuarios** (RU) en las instalaciones del comité de pacientes para que le ayude con sus trámites y le sirva de enlace con los distintos interlocutores. Le escucharemos, hablaremos y responderemos a sus preguntas. La lista de representantes de usuarios se encuentra a continuación (página 29) o puede encontrarla colgada en la recepción. También puede consultarla en la página web del establecimiento: www.ch-aix.fr/qualite/relations-avec-les-usagers/.

El hospital es un lugar que brinda asistencia médica. Por el bienestar de todos, por favor:



- Sea cortés y respetuoso con el personal. Cualquier amenaza o agresión física y/o verbal contra el personal sanitario es susceptible de enjuiciamiento.

Carta de la laicidad



- Respete los principios del laicismo.
- Respete las indicaciones relacionadas con el funcionamiento de cada servicio. *(incluidos los horarios de visita)*



- Sea discreto. Evite las visitas múltiples y las llamadas reiteradas, así como también el uso de radios o televisores
- No utilice teléfonos móviles en las áreas de atención señaladas. *(Circular DH/EM1 n° 40 del 9 de octubre de 1995)*
- Baje el volumen de televisores, equipos audiovisuales y utilice auriculares, esto con el fin de mantener la tranquilidad de todos.



- Mantenga las infraestructuras y el mobiliario en buen estado. Cualquier daño ocasionado le será facturado y, dependiendo del caso, se le negará el acceso al establecimiento.
- Respete las normas de higiene *(Utilice solución hidroalcohólica al entrar y salir de las habitaciones, use una mascarilla quirúrgica desechable si está enfermo, tosa o estornude en el codo, respete las indicaciones de aislamiento expuestas en las puertas de las habitaciones de los pacientes cuando sea el caso, no guarde alimentos no consumidos en la habitación).*



- Vístase de forma adecuada.
- No ingrese ni consuma bebidas alcohólicas ni sustancias ilegales al interior del establecimiento.

- Por razones de higiene, no venga con animales de compañía. *(exención del Centro Roger Duquesne)*



- No fume dentro del establecimiento incluso si se trata de cigarrillos electrónicos *(artículo R. 3511-7 del Código de Salud Pública). Todo infractor será objeto de sanciones y se le expedirá inmediatamente una restricción de acceso. Las zonas para fumadores están ubicadas en el exterior. No tire colillas al suelo.*

- Asegúrese de que la información de su expediente administrativo sea exacta.



- No bloquee ninguna de las salidas o accesos.



- No ingrese objetos peligrosos *(armas de cualquier tipo y otros objetos peligrosos) en el establecimiento.*

- Cumpla las instrucciones específicas de seguridad contra incendios expuestas en los servicios.



- Obedezca la normativa vigente en materia de tráfico y estacionamiento en el establecimiento *(límite de velocidad limitada, respeto de los espacios reservados a personas en situación de discapacidad, no de desplace en patinete)*





► Complejo hospitalario de Aix-en-Provence

Centralita telefónica	04 42 33 50 00
Recepción e información	04 42 33 51 10
Mostrador de admisiones	04 42 33 51 92
Dirección general	04 42 33 50 02
Urgencias	04 42 33 90 28
Anestesiología	01 42 33 90 02
Cardiología y cuidados intensivos	04 42 33 50 53
Morgue	04 42 33 51 91
Cirugía ambulatoria	04 42 33 91 93
Cirugía general, visceral, torácica y vascular	04 42 33 50 36
Cirugía general, visceral, torácica y vascular – consultas	04 42 33 50 94
Cirugía maxilofacial - Estomatología – consultas	04 42 33 50 97
Cirugía ortopédica y traumatológica	04 42 33 50 40
Cirugía general y ortopédica	04 42 33 50 43
Cirugía general, ortopédica, traumatológica – consultas	04 42 33 50 94
Cirugía urológica	04 42 33 50 38
Departamento de comunicaciones	04 42 33 51 28
Endocrinología, diabetología	04 42 33 92 27
Equipo móvil de apoyo y cuidados paliativos	04 42 33 50 06
Dermatología	04 42 33 92 88
Gastroenterología	04 42 33 50 64
Ginecología y obstetricia	04 42 33 50 28
Servicio social de ginecología	04 42 33 56 85
Hematología y oncología	04 42 33 50 46
Hemodiálisis	04 42 33 50 58
Diagnóstico por la imagen - Radiografía, ecografía, tomografía, Resonancia magnética	04 42 33 50 90
Diagnóstico por la imagen – Resonancia magnética (sector privado)	04 42 33 91 84
Laboratorio (toma de muestras)	04 42 33 50 86
Enfermedades respiratorias	04 42 33 50 67
Medicina geriátrica	04 42 33 99 84
Medicina interna, nefrología	04 42 33 90 74
Medicina interna, reumatología	04 42 33 50 49
Medicina nuclear	04 42 33 90 20
Medicina física y rehabilitación	04 42 33 50 85
Neurología	04 42 33 50 71
Oftalmología, Otorrinolaringología, Estomatología	04 42 33 51 17
Oftalmología – consultas	04 42 33 50 95
Otorrinolaringología – consultas	04 42 33 50 96
Pediatría	04 42 33 50 31
Reanimación	04 42 33 50 24
Hacienda Pública	04 42 33 98 00
Unidad de fertilidad y reproducción asistida	04 42 33 55 66
Unidad de tratamiento del dolor	04 42 33 99 09
Sistema de cooperación y orientación de niños de los 0 a 6 años	04 42 33 51 23
Unidad pediátrica para niños en situación de riesgo	04 42 33 91 13
Unidad médico-legal	04 42 33 93 68

► **Centro Roger Duquesne** - Establecimiento geriátrico

04 42 52 95 00

► Centro Hospitalario de Pertuis

Centralita telefónica	04 42 33 50 00	Farmacia hospitalaria	04 90 09 42 09
Secretaría	04 90 09 43 22	Sección de atención de seguimiento y rehabilitación ..	04 90 09 42 14
Mostrador de admisiones	04 90 09 42 25	Sección de medicina	04 90 09 42 13
Recepción de maternidad	04 90 09 42 15	Sección de asistencia de larga duración ..	04 90 09 42 36
Secretaría de maternidad	04 90 09 42 17	Sección de consultas de cirugía	04 90 09 42 18
Recepción de la sección de urgencias	04 90 09 42 02		

Declaración de derechos del paciente

Principios generales

Circular n° DHS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 del 2 de marzo de 2006, relativa a los derechos de los pacientes ingresados y que incluye una carta de declaración.



1

Todos los pacientes tienen la libertad de elegir el establecimiento médico que quieren que les brinde atención sanitaria, dentro de los límites de capacidad de cada establecimiento. El servicio público hospitalario es **accesible** para todos, especialmente para los más necesitados y, en caso de urgencia, para las personas que no disponen de cobertura social. Este servicio se adecua a las personas en situación de discapacidad.



2

Los establecimientos sanitarios garantizan **la calidad de la admisión, el tratamiento y la asistencia médica**. Velan por aliviar el dolor y hacen lo posible para que todos tengan una vida digna, prestando especial atención cuando se trata del fin de la vida.



3

La **información** brindada al paciente debe ser **fiable y accesible**. Los pacientes ingresados participan en las decisiones de los tratamientos que les conciernen. Pueden ser asistidos por una persona de confianza de su elección.



4

Un procedimiento médico sólo puede realizarse con **el consentimiento libre e informado del paciente**. El paciente tiene a su vez el derecho de rechazar algún tratamiento. Cualquier persona mayor de 18 años puede expresar su voluntad sobre el fin de la vida por medio de las voluntades anticipadas.



5

Se **dispone de un consentimiento específico** destinado a las personas que participen en los procesos de investigación biomédica, para la donación y utilización de elementos y sustancias del cuerpo humano y procedimientos de detección.



6

La persona a la que se proponga participar en **una investigación biomédica** deberá ser informada, especialmente, sobre los beneficios esperados y los posibles riesgos. **Se debe manifestar su acuerdo por escrito**. Su negativa no repercutirá en la calidad de la atención que reciba.



7

La persona ingresada podrá, salvo las excepciones previstas en la ley **abandonar el establecimiento en cualquier momento tras** haber sido informada sobre los riesgos a los que pueda verse expuesta.



8

Los pacientes ingresados son tratados con amabilidad. Se respetan sus creencias. Se preserva su intimidad y tranquilidad.



9

Se garantiza la privacidad de todas las personas, así como también **la confidencialidad de la información** personal, administrativa, médica y social que le corresponda.



10

La persona ingresada o sus representantes legales tiene **acceso directo a la información sanitaria que le concierne**. En algunos casos, los derechohabientes de un paciente fallecido cuentan con este mismo derecho.



11

Los pacientes ingresados pueden dar su opinión sobre la asistencia y la atención brindada. En cada establecimiento, un comité de relación de pacientes y de calidad de la asistencia médica vela por el respeto de los derechos de los usuarios. Toda persona tiene **derecho a ser oída** por un responsable del establecimiento para expresar sus quejas y solicitar una indemnización por los perjuicios que considere que se hayan ocasionado, en el marco de un procedimiento pacífico de resolución de conflictos y/o ante los tribunales.

* El texto completo de la declaración de derechos del paciente ingresado está disponible en la página web:

www.sante.gouv.fr

También puede obtenerlo gratuitamente, sin demora, con una simple solicitud al servicio en la recepción del establecimiento.