



Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches du Rhône





La mia salute, la mia sicurezza

Le mie priorità



01

CONTROLLO

CONTROLLO I MIEI DATI DI IDENTITÀ

- ✔ Presento i miei documenti d'identità all'Ufficio Ammissioni.
- ✔ Conservo il mio braccialetto identificativo e controllo le informazioni che contiene.
- ✔ Verifico che la mia identità sia correttamente riportata su tutti i documenti che mi vengono consegnati.
- ✔ Fornisco la mia identità prima di qualsiasi procedura, esame o trasferimento.

COMPILO E CONTROLLO LA MIA CARTELLA CLINICA

- ✔ Fornisco i dati di contatto del mio medico di base.
- ✔ Segnalo tutte le mie allergie.
- ✔ Rileggo i miei referti medici e segnalo eventuali errori.
- ✔ Creo e aggiorno il mio spazio sanitario digitale.
- ✔ Utilizzo solo la messaggistica sicura per le mie informazioni mediche.

02

MI IMPEGNO

CHIEDO AL PERSONALE MEDICO E DI CURA DI AIUTARMI A COMPRENDERE MEGLIO IL MIO TRATTAMENTO E DO IL MIO CONSENSO INFORMATO

GESTISCO PER QUANTO POSSIBILE I RISCHI DI INFEZIONE

- ✔ Rispetto le precauzioni standard e mi assicuro che i miei familiari e amici le rispettino: frizione delle mani con soluzione idroalcolica, uso di mascherine in caso di tosse o segni respiratori.
- ✔ Chiedo spiegazioni e rispetto le precauzioni specifiche se sono affisse all'ingresso della mia camera.
- ✔ Mi vaccino se il medico me lo consiglia.

GARANTISCO IL MIO TRATTAMENTO FARMACOLOGICO

- ✔ Porto tutte le mie prescrizioni.
- ✔ Comunico tutti i farmaci che assumo (compresi sonniferi, omeopatici, antidolorifici e colliri).
- ✔ Al mio arrivo, lascio i miei farmaci personali agli infermieri. In questo modo eviterò di assumere due volte il trattamento o di prendere farmaci pericolosi per il mio stato di salute attuale.

03

MI ESPRIMO

MI INFORMO

- ✔ Leggo l'opuscolo di benvenuto del CHIAP e i documenti che mi vengono consegnati.
- ✔ Consulto gli avvisi.
- ✔ Guardo il canale informativo del CHIAP gratuitamente sul mio televisore.

CONOSCO I MIEI DIRITTI

- ✔ Posso designare una persona di fiducia.
- ✔ Posso scrivere le mie direttive anticipate.
- ✔ Lascio i miei oggetti di valore a casa o li consegno all'Ufficio Ammissioni.
- ✔ Posso chiedere l'accesso alla mia cartella clinica: dossier-medical@ch-aix.fr
- ✔ Esprimo la mia opinione compilando i questionari di soddisfazione che mi verranno consegnati o inviati tramite e-mail (e-Satis).
- ✔ Segnalo qualsiasi evento indesiderato riscontrato ai professionisti della struttura o direttamente sul sito web: <https://signalement.social-sante.gouv.fr>
- ✔ Posso presentare un reclamo: reclamation-usager@ch-aix.fr

POSSO INCONTRARE I RAPPRESENTANTI DEGLI UTENTI

- ✔ Posso recarmi alla **Casa degli Utenti** (Maison des Usagers – MDU), nell'atrio principale del Centro Ospedaliero di Pays d'Aix. La MDU è aperta dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.00. Tel.: 04 42 33 99 81
- ✔ Cerco i nomi dei rappresentanti degli utenti del CHIAP:
 - presso la Casa degli Utenti
 - oppure consultando il manifesto del **Comitato degli Utenti** (Commission des Usagers – CDU) distribuito in ciascun reparto.



Centre hospitalier
de Pays d'Aix

www.ch-aix.fr



@HôpitalAixPertuis

Dipartimento Qualità e Gestione dei Rischi del CHIAP – Modello Servizio Comunicazione – Novembre 2024 – Versione 2 – DIR/COM/AD/996



Opuscolo di benvenuto del
CHIAP



L'opuscolo è disponibile in formato PDF e AUDIO sul nostro sito web

L'opuscolo di benvenuto in versione audio è il risultato di un progetto partecipativo realizzato dai volontari dell'associazione dei donatori di voce de La Bibliothèque Sonore du Pays d'Aix (Biblioteca sonora di Pays d'Aix), membro della Casa degli Utenti.





Benvenuti/e

Gentili signore/signori,

Benvenuti/e al Centro Ospedaliero Intercomunale Aix-Pertuis (Centre Hospitalier Intercommunal Aix-Pertuis – CHIAP)*.

Il personale del Centro Ospedaliero è lieto di accogliervi per prendersi cura della vostra salute, insieme a voi. Tutti i nostri professionisti si impegnano a fornirvi cure e assistenza di alta qualità che rispondano alle vostre esigenze e ai vostri desideri.

Lo scopo di questo opuscolo di benvenuto è quello di fornirvi tutte le informazioni necessarie sulla vostra degenza e sui servizi di assistenza e supporto a vostra disposizione.

Desiderosi di soddisfare le vostre aspettative e quelle dei vostri cari, vi invitiamo a compilare il questionario di soddisfazione che vi verrà consegnato durante la vostra permanenza e a completare il sondaggio nazionale che vi verrà inviato tramite e-mail qualche settimana dopo la dimissione, oppure a contattarci se lo desiderate.

Il CHIAP vi ringrazia per la vostra fiducia.

Francis SAINT-HUBERT
Direttore del Centro
Ospedaliero Intercomunale
Aix-Pertuis



Dott. Yves RIMET
Presidente della Commissione
Medica della Struttura

**Il Centro Ospedaliero Intercomunale Aix-Pertuis (CHIAP) comprende il Centro Ospedaliero di Pays d'Aix, il Centro Roger Duquesne, il Centro di Azione Medico-Sociale Précoce (Centre d'Action Médico-Social Précoce – CAMSP) e l'Ospedale di Pertuis. Include anche due unità sanitarie penitenziarie presso il Centro Penitenziario di Aix-Luyes (Centre Pénitentiaire d'Aix-Luyes).*

Conciergerie
Chambre
Individuelle

Il Centro Roger Duquesne,
il CAMSP e la maggior parte
dei reparti dispongono di un
proprio opuscolo di benvenuto.

Le etichette del CHIAP:



Indice

- 3 > Presentazione della struttura
- 8 > Il vostro ricovero
- 17 > I nostri impegni
- 24 > I vostri diritti
- 29 > I vostri doveri
- 31 > Numeri utili
- 32 > Carta del paziente ricoverato



Foto: CHIAP, Yann Villaret, Gabrielle Voinot
DIR/COM/AD/006 – Gennaio 2025



Una struttura di riferimento nella regione



Piante delle sedi



Centro Ospedaliero di Pays d'Aix (1)

Avenue des Tamaris 13097 Aix-en-Provence Cedex 1

Ospedale di Pertuis (2)

58 rue de Croze BP 110 84123 Pertuis Cedex

Centro Roger Duquesne (3) Struttura geriatrica

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

Centro di Azione Medico-Sociale Precoce, CAMSP (4)

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

Unità Sanitarie Penitenziarie (5)

Centro Penitenziario di Aix-Luynes



La struttura può essere tenuta ad attuare diverse misure di sicurezza aggiuntive nell'ambito del piano Vigipirate e dei suoi vari livelli di allerta (controllo rafforzato degli accessi, controllo delle borse e degli effetti personali, ecc.).



Per motivi di sicurezza dei beni e delle persone, le sedi del CHIAP sono videosorvegliate. Potete esercitare il diritto di accesso alle immagini che vi riguardano. Per ulteriori informazioni, si prega di contattare il responsabile della struttura. Tel.: 04 42 33 50 00 (centralino)



Una struttura accessibile



La sede di Aix-en-Provence dispone di un **parcheggio per i visitatori** con una capacità di 250 posti. L'ingresso si trova in Avenue des Tamaris. È aperto tutti i giorni dalle 6.00 alle 23.00. L'uscita è possibile fino a mezzanotte.

Il parcheggio è a pagamento e quest'ultimo può essere effettuato solo tramite carta di credito.

Al 1° livello vi sono posti riservati alle persone a mobilità ridotta. È possibile parcheggiare a lungo termine.

Sono inoltre disponibili altri parcheggi nelle vicinanze delle sedi (in particolare il parcheggio di interscambio Haut de Brunet e il parcheggio Pasteur).

Il **parcheggio per veicoli a 2 ruote** si trova sul piazzale d'ingresso (lato Avenue Pontier).

Il **parcheggio per soste brevi** e la **stazione dei taxi** si trovano all'ingresso della sede, in Avenue Pontier.

Numerose linee di autobus servono la sede: 7, 10, 11, 12, M2 e M3.

Nella sede di Pertuis, è possibile parcheggiare gratuitamente nel **parcheggio della Dévalade**, nelle immediate vicinanze dell'ospedale. Il **parcheggio di Croze** si trova al 2 Bd Jules Ferry.

Nel cortile principale è disponibile un **parcheggio per veicoli a 2 ruote**.

Le linee 100, 104 e 106 servono l'ospedale di Pertuis.

È possibile raggiungere il **Centro Roger Duquesne** con il proprio veicolo (la sede dispone di due parcheggi) o in autobus (linee A, 9 e 26).



Alcune cifre chiave (dati del 2023)

54

Reparti medico-chirurgici e
medico-tecnici

954

letti e posti

3.066

membri del personale medico e
non medico



285

milioni di euro di bilancio
operativo



148.805

consultazioni pubbliche esterne



70.160

degenze

40.135



ricoveri in ospedale tradizionale

153.848



giornate intere di ricovero



2.175

parti di cui
680 nella sede di Pertuis



74.057

visite al pronto soccorso, ovvero

202 ammissioni/giorno



I professionisti al vostro servizio

> Il personale medico

I **medici** sono tenuti a esaminarvi e a curarvi. È da loro o dai loro collaboratori che riceverete informazioni sul vostro stato di salute e i certificati medici necessari.

Le **ostetriche** vi accolgono nel reparto di maternità, nelle sedi di Aix e di Pertuis, garantendo la vostra presa in carico medica e psicologica prima, durante e dopo la gravidanza. I membri del personale medico saranno a disposizione della vostra famiglia o della persona di fiducia nei giorni e negli orari indicati dalla segreteria medica del reparto. I medici del reparto possono anche parlare con il vostro medico di base del vostro stato di salute.

> Il personale di cura

Il ruolo del **dirigente sanitario senior** è quello di coordinare e organizzare i servizi di cura e le attività paramediche in diversi reparti.

Il **dirigente sanitario** è responsabile della qualità delle cure e del buon funzionamento di un'unità di cura. È a vostra disposizione per raccogliere le vostre richieste e rispondere alle vostre domande. Dirige gli infermieri, gli aiuti infermieri, gli assistenti all'infanzia e il personale dei servizi ospedalieri.

Gli/le **infermieri/e, specializzati/e e non**, forniscono l'assistenza infermieristica di cui avete bisogno. In diversi reparti, gli/le **infermieri/e di pratica avanzata (APN)** contribuiscono con la loro esperienza alla vostra presa in carico e monitoraggio, in stretta collaborazione con il medico di riferimento, il personale medico e l'insieme dei professionisti.

Le **puericultrici** accolgono e si prendono cura del vostro bambino.

Gli/le **infermieri/e anestesisti/e** e gli/le **infermieri/e di sala operatoria** vi assistono durante un intervento chirurgico.

Sotto la responsabilità dell'infermiere/a o dell'ostetrico/a, gli/le **aiuti infermieri/e** o gli/le **assistenti all'infanzia** garantiscono le cure igieniche e di conforto. Possono, inoltre, aiutarvi a svolgere le attività quotidiane.

I/le **barellieri/e** vi aiutano, vi accompagnano e vi guidano negli spostamenti all'interno della struttura.

Il **personale dei servizi ospedalieri** assicura e provvede alla manutenzione e alla pulizia della vostra camera.

> Il personale sociale

Il servizio sociale è a vostra disposizione per aiutarvi a risolvere i vostri problemi amministrativi, sociali e familiari.

Gli assistenti sociali vi aiutano ad accedere ai vostri diritti, a proteggere le persone vulnerabili e a organizzare la vostra dimissione verso casa e/o una struttura.

Sono disponibili in tutti i reparti delle tre sedi principali.



> Altri attori

Gli/le **addetti/e all'accoglienza** sono a disposizione per orientarvi e informarvi.

Il **personale dell'Ufficio Ammissioni** procederà alla vostra registrazione e vi guiderà nel vostro percorso.

I **segretari** e le **segretarie mediche** sono responsabili del seguito amministrativo della vostra cartella clinica, aiutandovi e informandovi sulle procedure amministrative relative alla fatturazione della vostra degenza.

Ogni giorno, numerosi altri specialisti mettono le loro competenze al vostro servizio per garantire il buon andamento della vostra presa in carico: **massaggiatori-fisioterapisti, dietisti, psicologi, logopedisti, tecnici di radiologia medica, tecnici di laboratorio, assistenti farmacisti, personale amministrativo, tecnico e logistico (cuochi, agenti tecnici, personale di sicurezza, personale addetto alla pulizia (rifiuti, manutenzione esterna), ecc.).**

> Come riconoscere il personale?

Il personale è riconoscibile dalla divisa e dal cartellino identificativo che specifica la funzione. In linea generale, nel reparto:

Bianco	Personale medico, personale infermieristico, dirigente sanitario, barelliere, infermiere d'ambulanza
Azzurro	Personale di rianimazione
Blu	Addetto qualificato ai servizi ospedalieri
Verde chiaro	Personale di neonatologia Personale di emodialisi Aiuto infermiere
Verde scuro	Personale di sala operatoria e di endoscopia digestiva Personale addetto alla sterilizzazione
Rosa	Assistenti all'infanzia Aiuto infermiere
Giallo	Tirocinante





> Ubicazione e orari di apertura degli uffici di ammissione

Sede di Aix

- > Nell'atrio Jacques de la Roque, dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 17.00
- > Nell'atrio della Maternità, dal lunedì al giovedì, dalle 8.00 alle 17.00

Sede di Pertuis

- > Nell'atrio d'ingresso, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00

Centro Roger Duquesne

- > Nell'atrio d'ingresso, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.30



La vostra ammissione o pre-ammissione

Se avete ricevuto un SMS dall'ospedale, potete effettuare l'ammissione da casa, prima del vostro arrivo, tramite il portale pazienti DIGIHOSP (Codice QR per l'accesso diretto).



I seguenti documenti devono essere caricati sulla piattaforma prima dell'arrivo o presso l'Ufficio Ammissioni il giorno stesso, 30 minuti prima dell'arrivo previsto:



+



= 1 cartella clinica

- **Un documento d'identità** (passaporto; carta d'identità nazionale; permesso di soggiorno; libretto di famiglia per i bambini oltre al documento d'identità del responsabile legale del bambino se quest'ultimo non ha un documento d'identità personale).

- Se siete assicurati: **il vostro numero di previdenza sociale.**

- Se siete, inoltre, affiliati ad un'assicurazione **sanitaria complementare (mutuelle)**: la vostra tessera di affiliazione valida fronte/retro (la data del ricovero deve essere compresa nel periodo di validità dei diritti).

- Se venite per la prima volta o se non avete una copertura sociale completa (rimborso al 100% da parte della Previdenza Sociale o della Previdenza Sociale e organismo di assicurazione sanitaria complementare): dovete recarvi all'Ufficio Ammissioni il giorno del vostro arrivo.

Ricordatevi di comunicare il vostro indirizzo e-mail e il numero di cellulare al momento dell'ammissione: un questionario di soddisfazione nazionale vi sarà inviato alla fine della degenza.

> Dove si svolgono le formalità di ammissione?

Le informazioni sull'antenna dell'Ufficio Ammissioni collegato al vostro reparto vi verranno fornite:

- dagli/dalle addetti/e all'accoglienza nell'atrio,
- dal/la segretario/a del reparto,
- dal personale del reparto.

Se avete bisogno di ulteriori informazioni, contattate l'Ufficio Ammissioni al numero 5007 dall'interno oppure al 04 42 33 50 07 dall'esterno.

Se avete domande sulla fatturazione, contattate il servizio di fatturazione presso l'Ufficio Ammissioni al numero 04 42 33 98 41, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.00.



Situazioni particolari

> Siete ammessi al pronto soccorso

Se lo desiderate, le persone a voi care saranno informate. Appena possibile, voi o la vostra famiglia sarete invitati a recarvi alla reception del Pronto Soccorso per espletare le formalità amministrative necessarie per la vostra cartella.

> Venite ricoverati a seguito di una consultazione in ospedale

In questo caso, si tratta di un ricovero programmato. Prima del ricovero è necessario espletare le formalità amministrative presso l'Ufficio Ammissioni.

> I minori

I minori sono ammessi su richiesta dei genitori, dell'eventuale tutore o dell'autorità giudiziaria, salvo diversa disposizione di legge.



La vostra identità protetta:

Se volete, potete chiedere all'Ufficio Ammissioni di non rivelare la vostra identità a terzi durante la vostra degenza.

> Orari di apertura del PASS, il servizio di accesso all'assistenza sanitaria (*Permanence d'Accès aux Soins de Santé*)

Servizio di accoglienza per tutti coloro che hanno difficoltà ad accedere all'assistenza sanitaria e alla copertura assicurativa

Sede di Aix

- > Pronto Soccorso Adulti
lunedì, mercoledì e giovedì
dalle 13.30 alle 16.30
e mercoledì mattina
dalle 9.00 alle 12.30

Segreteria: 04 42 33 50 18

Assistente sociale: 04 42 33 97 05

Sede di Pertuis

- > Ufficio degli assistenti sociali -
Su appuntamento

PASS generalista: 04 90 09 43 97

PASS maternità: 04 90 09 43 05

La reception del servizio sociale (04 42 33 50 18) e gli assistenti sociali del PASS sono disponibili al di fuori degli orari d'ufficio del PASS per i pazienti che necessitano di cure urgenti.

La vostra degenza

> Camera privata

È possibile richiedere una camera singola al servizio di portineria Happytal. Tale richiesta sarà soddisfatta in base alle disponibilità e alle priorità del reparto.

Per ulteriori informazioni e per il modulo di richiesta, si prega di contattare i portinai nell'atrio Jacques de la Roque o direttamente online, utilizzando il nostro modulo sicuro al 100%, facile e veloce da compilare:

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



> Cosa non dimenticare a mettere in valigia

È vostra responsabilità portare con voi gli effetti personali:

-  Asciugamani
-  Guanti da toilette
-  Pigiami o camicie da notte in quantità sufficiente a seconda della durata della degenza
-  Un paio di pantofole
-  Kit da toilette (sapone, spazzolino, dentifricio, pettine, schiuma da barba, rasoio, ecc.)
-  Tappi per le orecchie, se necessario
-  Una scatola o una custodia per apparecchi acustici e dentali, occhiali e lenti a contatto
-  Vestiti e scarpe per tutti i reparti del Centro Roger Duquesne e i servizi di lungodegenza (USLD) e di assistenza medica e riabilitativa (SMR) di Pertuis
-  Corredo maternità del neonato
Opuscolo di benvenuto della maternità:

Ricordatevi di portare con voi la carta d'identità, la tessera sanitaria, l'assicurazione complementare e i risultati degli esami precedenti.

Non portate con voi oggetti di valore, gioielli, denaro o libretti di assegni.



> Deposito di denaro e oggetti di valore

Portate con voi solo le cose necessarie.

Se decidete di tenere i vostri effetti personali, ne sarete responsabili in caso di perdita o furto.

Nelle sedi di Aix e Pertuis, è possibile lasciare i propri oggetti di valore (gioielli, denaro, libretti di assegni, carte bancarie) in una cassaforte situata presso l'Ufficio Ammissioni dalle 8.00 alle 17.00.

Gli oggetti di valore saranno poi trasferiti nella cassaforte dell'Ufficio del Tesoro (DGFIP), situato al 1° livello dell'edificio Pasteur nella sede di Aix. I contanti depositati verranno recuperati tramite bonifico bancario.

Accesso per le persone a mobilità ridotta nelle vicinanze



> I pasti



Il pasto di un paziente ricoverato è un atto di cura a tutti gli effetti! Per questo motivo, il personale medico, in collaborazione con i dietisti, si assicura che i menu siano il più possibile adeguati al vostro stato di salute. Durante la degenza, vi verrà prescritta una dieta adatta alle vostre esigenze (qualità, consistenza, ecc.), che verrà regolarmente rivalutata. Potrà anche essere proposto un incontro con un/a dietista per tenere conto di eventuali esigenze nutrizionali particolari. **Non dimenticate di segnalare eventuali allergie alimentari.**

Al CHIAP, un **Comitato di Collegamento Alimentazione Nutrizione** (Comité de Liaison Alimentation Nutrition – CLAN) riunisce tutti coloro che si occupano di alimentazione e nutrizione: i cuochi, i dietisti, il servizio ristorazione, la farmacia, gli operatori sanitari e medici coinvolti nella nutrizione. Il ruolo del CLAN è quello di garantire la qualità di tutti i servizi di alimentazione e nutrizione e di incoraggiare i miglioramenti in quest'area.



Colazione, dalle 7.30 alle 8.00

Pranzo, dalle 12.00 alle 12.30

Sono disponibili **spuntini** per i pazienti con esigenze particolari

Cena, dalle 18.00 alle 18.30 (sede di Aix) e dalle 18.30 alle 19.00 (sede di Pertuis).

Tuttavia, gli orari dei pasti possono dipendere dall'organizzazione interna delle cure nel reparto.

> La gestione dei farmaci durante la vostra degenza

Al momento del ricovero, **assicuratevi di avere con voi tutte le prescrizioni mediche in corso** (medico di base, specialista, sonniferi, colliri, omeopatici, ecc.).

Se avete portato con voi i vostri farmaci, dovete consegnarli all'infermiere/a, che li conserverà in modo sicuro per tutta la durata della vostra degenza.

Portate con voi solo i farmaci nelle loro scatole originali, senza superare una scatola per specialità. Non portate il portapillole.

Durante la degenza, i farmaci vengono forniti dalla farmacia dell'ospedale.

Il medico che vi assiste adatterà il trattamento alle variazioni del vostro stato di salute. In casi eccezionali, è possibile utilizzare i propri farmaci se la farmacia dell'ospedale non ne dispone. I farmaci devono essere (ri)prescritti nella vostra cartella informatizzata dal medico ospedaliero, che ne verificherà la compatibilità con il resto del trattamento. I farmaci vi vengono somministrati dall'infermiera, che ne registra l'assunzione nella vostra cartella.

L'intero personale di cura – IDE (infermieri responsabili dell'assistenza generale), medici e farmacisti – sa esattamente quali farmaci vi sono stati somministrati.

Non tenete farmaci in camera. Assumete solo i farmaci prescritti dal medico e consegnati dall'infermiere/a, compresi sonniferi, medicinali omeopatici, farmaci a base di erbe, colliri o farmaci portati da familiari o amici. Al termine della degenza, il medico di reparto redige una **prescrizione di dimissione** che tiene conto del vostro nuovo stato di salute. Il trattamento prescritto potrebbe essere diverso da quello che avevate al momento del ricovero. I farmaci personali vi verranno restituiti, se ancora prescritti, al momento della dimissione. Con il vostro accordo, i farmaci sospesi durante la degenza saranno distrutti dall'ospedale.

► TV, Wi-Fi e telefono

In ciascuna delle sedi, le camere sono dotate di televisore e accesso Wi-Fi soggetto ad abbonamento. Le richieste di installazione di un televisore e di prestito di un telecomando o di un paio di cuffie, così come le richieste di accesso Wi-Fi, devono essere inoltrate al fornitore Hoppen Services:

- > Per telefono chiamando il numero 9003 dall'interno oppure 04 42 33 90 03 dall'esterno (pagamento con carta bancaria per una maggiore velocità).
- > Nella sede di Aix, presso l'addetto all'accoglienza del fornitore di servizi, nell'atrio principale dell'ospedale, dalle 8.00 alle 18.30, tutti i giorni (dal lunedì alla domenica, compresi i giorni festivi).
- > Nella sede di Pertuis, una reception è disponibile dalle 8.00 alle 18.30, compresi i fine settimana.
- > Al Centro Roger Duquesne, durante gli orari d'ufficio, il martedì tutto il giorno e il giovedì pomeriggio.



Troverete l'opuscolo di benvenuto, tutte le informazioni utili e le novità della struttura sui televisori delle camere selezionando le schede: :

- *"Mon livret d'accueil"* (Il mio opuscolo di benvenuto)
- *"Télévision"* (Televisione), quindi selezionare *"Mon Hôpital TV"* (Il mio ospedale TV), il canale interno del CHIAP, accessibile anche senza abbonamento TV.



È disponibile anche una linea telefonica personale. Potete, in ogni caso, ricevere una chiamata (numero diretto esposto sulla testata del letto). Per effettuare una chiamata esterna, è necessario aprire una linea con gli addetti alla reception nell'atrio principale.

Nella sede di Pertuis, si prega di contattare l'Ufficio Ammissioni.

► Posta

La posta viene consegnata nei reparti dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi). Consigliate ai vostri corrispondenti di menzionare il vostro reparto ospedaliero nelle lettere che vi inviano.



► Accoglienza in lingua straniera e nella lingua dei segni

Parlate una lingua straniera e non conoscete il francese? Avete problemi di udito? La struttura può ricorrere ad un interprete che possa aiutarvi durante il vostro percorso in ospedale.

► Accessibilità

Ascensori, rampe, sedie a rotelle, parcheggi riservati. Delle sedie a rotelle sono disponibili nell'atrio della reception della sede di Aix e vicino all'Ufficio Ammissioni della sede di Pertuis. Vi verrà chiesto di lasciare un documento d'identità come deposito al personale della reception.

► Visite

Le visite sono autorizzate dalle 12.00 alle 20.00, tranne che in alcuni reparti e/o a determinate condizioni.

Tutti i visitatori devono rispettare le regole dell'igiene delle mani (frizione idroalcolica). Se un visitatore è malato o fragile, è consigliabile rimandare la visita. Se ciò non è possibile, è necessario indossare una mascherina chirurgica.

In alcuni reparti, un accompagnatore può essere autorizzato a passare la notte con voi. Informatevi presso il responsabile del reparto. A tale accompagnatore possono essere serviti dei pasti a pagamento. A tal fine, bisogna acquistare in anticipo dei buoni presso l'Ufficio del Tesoro al 1° livello dell'edificio Pasteur.



> Altri servizi a disposizione

La **caffetteria della sede di Aix** (Médiance) si trova nell'atrio principale e dispone di un'ampio spazio all'aperto. Vi troverete giornali, fiori, giocattoli, regali e beni di prima necessità (spazzolino da denti, ecc.).

È aperta dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30 e nei fine settimana e nei giorni festivi dalle 11.00 alle 18.00.

In collaborazione con la società **happytal**, l'ospedale offre anche un **servizio di portineria** per facilitare la vita quotidiana dei pazienti e degli utenti. Ciò permette inoltre ai familiari e amici di dimostrare il proprio affetto attraverso piccoli gesti a distanza. Che la degenza in ospedale sia imprevista o programmata, i servizi offerti da questa portineria possono essere adattati alle vostre esigenze.

I prodotti e i servizi vengono consegnati direttamente in camera, a tariffe equivalenti a quelle praticate nei pressi dell'ospedale. È possibile ordinare:

- > allo sportello happytal, situato nell'atrio della sede principale di Aix-en-Provence, vicino alla caffetteria. Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, esclusi i giorni festivi.
- > oppure direttamente presso i portinai, riconoscibili dalla loro polo rosa per telefono al numero 04 84 49 28 69, via e-mail a ch-aix_en_provence@happytal.com oppure direttamente sul sito web www.happytal.com.

Negli atri di accoglienza delle varie sedi sono disponibili **distributori automatici di bevande e panini**.

In pediatria, vi è una scuola, una sala giochi e uno spazio all'aperto dove i bambini possono continuare a studiare o a divertirsi.

Anche i bambini ricoverati in altri reparti hanno accesso a questi spazi.





► Spazi verdi e relax

Degli spazi verdi e relax sono a vostra disposizione.

- > Nella sede di Aix: all'ingresso della struttura (davanti all'ala Jacques de la Roque), all'ingresso dell'Unità Donne e Bambini e vicino all'ala Peiresc (giardino terapeutico).
 - > Nella sede di Pertuis: nel cortile principale, all'ingresso dell'ospedale.
 - > Al Centro Roger Duquesne: un grande giardino con alberi, una terrazza e un giardino terapeutico.
- I giardini terapeutici sono recenti: sono stati realizzati grazie al sostegno di generosi donatori durante la crisi epidemica del Covid.*

► Culto

I ministri dei vari culti possono farvi visita su vostra richiesta.

Potete contattarli direttamente chiamando il numero 9042 dall'interno o 04 42 33 90 42 dall'esterno oppure tramite il responsabile del reparto.

► Associazioni

La Casa degli Utenti (MDU) del CHIAP riunisce le associazioni di pazienti e di assistenti volontari.

Situata nell'atrio principale della sede di Aix, la Casa degli Utenti è:

- > un'area di accoglienza e informazione per le associazioni, gli utenti dell'ospedale, i pazienti e i loro cari;
- > un servizio di risorse per i pazienti e i loro cari: ascolto, consulenza e documenti informativi, nel rispetto della riservatezza;
- > un luogo per eventi organizzati dai volontari delle associazioni in piccoli gruppi o aperti nell'atrio (giornate a tema, screening, informazioni mirate, ecc.);
- > una rete di scambio e collaborazione tra associazioni e personale ospedaliero.

La MDU è aperta dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.00 (sabato, domenica e giorni festivi su appuntamento) -
Tel: 04 42 33 99 81

Consultate l'opuscolo della MDU scansionando il codice QR qui a destra:



Le associazioni di volontariato comprendono:

- > le Camicette Rose (Blouses Roses), anch'esse membri della MDU, che organizzano eventi e laboratori in vari reparti;
- > i Visitatori dei Pazienti Ricoverati nelle Strutture Ospedaliere (Visiteurs des Malades Hospitalisés dans les Etablissements Hospitaliers – VMEH), che aiutano i pazienti isolati.

La vostra dimissione

> L'organizzazione della dimissione

Il giorno della vostra dimissione viene stabilito dal medico di reparto.

I documenti necessari per il proseguimento delle cure, come le prescrizioni, i certificati medici e il verbale di dimissione vi saranno consegnati in reparto al momento della dimissione.

Tali documenti saranno inoltre inviati al vostro medico di base e – salvo casi particolari o opposizione da parte vostra – disponibili nella vostra Cartella Clinica Condivisa (Dossier médical Partagé – DMP) e nel vostro Spazio Sanitario Digitale (Espace Numérique de Santé – ENS).

Il servizio sociale può aiutarvi a organizzare il vostro ritorno a casa (assistenza domiciliare, pasti a domicilio) o il vostro trasferimento in una struttura medica (riabilitazione, media degenza, convalescenza, ecc.).



Ricordatevi di:

- > **Compilare il questionario di dimissione del CHIAP** (e di mettere “mi piace” sui social network dell’ospedale!)
- > **Regolarizzare la vostra situazione presso l’Ufficio Ammissioni** (tessera di assicurazione sanitaria complementare, deposito di oggetti di valore, altri costi)
- > **Raccogliere tutti i propri effetti personali, compresi gli oggetti di valore eventualmente lasciati in cassaforte**

Se la degenza è stata breve, potete ritirare i vostri oggetti di valore presso **l’Ufficio Ammissioni dalle 8.00 alle 17.00**. In alternativa, è possibile ritirarli presso **l’Ufficio del Tesoro** situato nell’edificio Pasteur al 1° piano (accesso con ascensore), **dalle 8.30 alle 12.00**, dietro presentazione di un valido documento d’identità e della ricevuta (e, se necessario, di una procura e di un’ulteriore ricevuta).

La procedura è analoga per il ritiro presso l’Ufficio Ammissioni.

Si ricorda che l’Ufficio Ammissioni è chiuso nei fine settimana e nei giorni festivi, quindi non dimenticate di pianificare in anticipo la dimissione e il ritiro degli oggetti di valore!

Al momento della dimissione di un minore, la persona responsabile (genitore esercente la potestà genitoriale, tutore o, se del caso, un adulto autorizzato) deve essere presente e in possesso di un documento d’identità e del libretto di famiglia.

> Dimissione contro il parere del medico

Se si desidera lasciare la struttura di propria iniziativa e senza il consenso del personale medico, è necessario firmare una dichiarazione in cui si dichiara di essere stati informati dei rischi connessi.

► I costi della degenza

Comprendono:	A cosa corrispondono?
Costi di soggiorno, relativi alle cure	Le spese delle cure (esami, farmaci, personale, ecc.) stabilite annualmente dal governo e dall'Agencia sanitaria regionale (Agence Régionale de Santé). Di norma, l'80% di questi costi è coperto dalla vostra cassa di Assicurazione Malattia. Il restante 20% (detto "ticket modérateur") deve essere pagato dalla vostra assicurazione complementare o, in mancanza, da voi stessi.
Tariffa giornaliera, relativa all'alloggio	Dovuta da tutte le persone ammesse al ricovero a tempo pieno, incluso il giorno della dimissione. È a carico vostro, anche se la degenza è interamente coperta dalla vostra cassa di Assicurazione Malattia, a meno che l'assicurazione complementare non la copra.
Supplemento tariffario per camera privata (su richiesta)	I prezzi delle giornate di degenza sono esposti in ogni camera e presso le varie antenne dell'Ufficio Ammissioni e Dimissioni.
Cure nell'ambito dell'attività autonoma	I medici ospedalieri a tempo pieno possono esercitare un'attività privata (<i>articoli da L. 6154-1 a L. 6154-7 del Codice della Sanità Pubblica francese</i>). Se scegliete di ricevere cure in modo privato, il medico deve informarvi sull'ammontare degli onorari che pagherete e sulle modalità di pagamento nel settore privato.



► Trasporto

Per tornare a casa o per recarsi in un'altra struttura, è possibile scegliere tra:

- > Partire con i propri mezzi (veicolo privato, trasporto pubblico, taxi).
- > Se il vostro stato di salute lo richiede, e solo su prescrizione medica, richiedere un trasporto sanitario (veicolo sanitario leggero – VSL – o ambulanza). In questo caso, in reparto vi verrà consegnato un buono per il trasporto, in modo che le spese sostenute possano essere rimborsate dalla vostra cassa di Assicurazione Malattia. Siete completamente liberi di scegliere la compagnia di trasporto.



Il nostro impegno per una presa in carico e delle cure di qualità

Da oltre 20 anni, i professionisti del CHIAP si impegnano a migliorare continuamente la qualità della presa in carico dei pazienti. Per garantire la vostra sicurezza e la vostra soddisfazione, la struttura ha fatto della sua politica di qualità una componente essenziale del suo progetto.

Il Dipartimento della Qualità, degli Utenti, della Ricerca e della Comunicazione è incaricata di promuovere e coordinare questo approccio di miglioramento continuo.

► Indicatori di Qualità e Sicurezza delle Cure (IQSS)

Per misurare i miglioramenti della struttura, vengono raccolti periodicamente degli indicatori di qualità e sicurezza delle cure. Queste indagini riguardano vari elementi delle cartelle cliniche dei pazienti. A seconda dei temi esaminati, la vostra cartella può essere studiata dagli operatori sanitari della struttura per verificare la qualità delle informazioni raccolte, gli elementi della presa in carico di determinate patologie, ecc. I risultati di queste analisi vengono inviati in forma completamente anonima all'Alta Autorità Sanitaria francese (Haute Autorité de Santé – HAS). Se non desiderate che la vostra cartella sia inclusa in questo programma, siete pregati di comunicarlo al dirigente sanitario del reparto.



Il CHIAP mette a vostra disposizione i risultati di tali indicatori di Qualità e Sicurezza delle Cure.

Essi sono esposti nelle aree di accoglienza della struttura e possono essere consultati sul nostro sito web utilizzando il codice QR o sul sito web dell'HAS alla voce Qualiscope: www.has-sante.fr.



► Le procedure di certificazione HAS e di valutazione esterna medico-sociale

La procedura di certificazione nazionale viene effettuata ogni 4 anni dall'Alta Autorità Sanitaria francese (HAS), un'autorità indipendente a carattere scientifico. Il suo obiettivo è quello di verificare che in tutte le strutture sanitarie francesi, pubbliche o private, siano garantite buone condizioni di sicurezza, qualità delle cure e presa in carico dei pazienti. I vari rapporti di certificazione del CHIAP sono resi pubblici e possono essere consultati sul sito www.has-sante.fr e sul sito del CHIAP www.ch-aix.fr/quality/certification.

Il settore medico-sociale del CHIAP (Centro Roger Duquesne [CRD] e Centro di Azione Medico-Sociale Precoce [CAMSP]) è anch'esso soggetto a una procedura di valutazione esterna.

Queste valutazioni indipendenti garantiscono la qualità e la sicurezza delle cure fornite ai pazienti e ai residenti e consentono di valutare il processo di miglioramento continuo implementato.

➤ Il nostro impegno per il rispetto della dignità umana



Il buon trattamento consiste nel rispettare la dignità della persona. Si tratta di un approccio collettivo che mira a fornire il miglior supporto possibile agli utenti, rispettando le loro scelte e adattandosi il più possibile alle loro esigenze. Il personale riceve regolarmente formazioni sul buon trattamento e sul comportamento etico nei confronti delle persone accolte. La direzione prenderà provvedimenti adeguati in caso di atti di maltrattamento di cui venga a conoscenza. In tal caso, non esitate a parlarne con il capo o il responsabile del reparto, con il direttore della struttura o, se lo ritenete necessario, contattando il numero per la segnalazione di negligenze o maltrattamenti, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00: **3977**. Potete anche contattare l'Agencia sanitaria regionale PACA o il Procuratore della Repubblica.

➤ Sostenere i professionisti nella loro riflessione etica

Un comitato etico si riunisce periodicamente per discutere le varie questioni etiche che possono emergere, in particolare quelle relative al fine vita e all'irragionevole ostinazione terapeutica. Si tratta di un organo consultivo indipendente che può essere sollecitato da qualsiasi membro del personale che necessiti di un parere o di una raccomandazione.

➤ Il nostro impegno per le persone vulnerabili

Persone anziane: la politica di cure del CHIAP prevede un approccio di prevenzione e conservazione dell'autonomia delle persone anziane. Al fine di migliorare la loro presa in carico e fornire loro una migliore assistenza, il Pronto Soccorso di Aix dispone di infermieri specializzati in geriatria. La struttura rimane attenta a qualsiasi cambiamento fisiologico o comportamentale in seguito a un ricovero ospedaliero o a una lunga degenza.

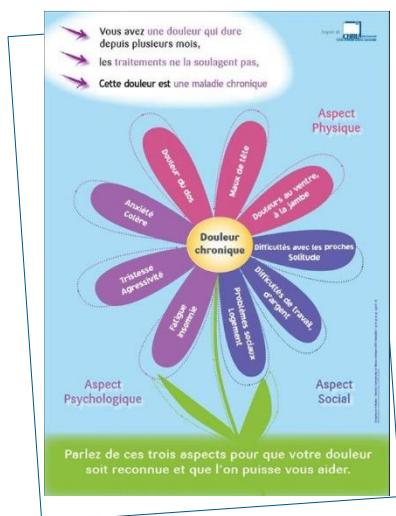
Bambini: particolare attenzione è rivolta all'accoglienza e alla presa in carico dei bambini e degli adolescenti minorenni nei reparti per adulti (camera privata, fornitura di un letto di accompagnamento, procedura di presa in carico specifica, ecc.).

Persone in situazioni precarie: il CHIAP fornisce un servizio di accesso all'assistenza sanitaria (PASS) per guidarvi nel vostro percorso sanitario, oltre a un servizio sociale (*cf. p. 9*).

Persone con disabilità: la struttura si adopera per facilitare l'accesso alle persone con disabilità attuando misure concrete: sedie a rotelle disponibili all'ingresso, interpreti della lingua dei segni, opuscolo di benvenuto in formato audio, ecc.

Il referente per le persone con disabilità è l'infermiere coordinatrice di **HandiSanté 13** sono a vostra disposizione per aiutarvi a orientarvi, anticipare e organizzare la vostra degenza e, se necessario, coordinarsi con la struttura in cui siete abitualmente presi in carico, per garantire che abbiate accesso alle cure e che si tenga conto di eventuali esigenze specifiche legate alla vostra disabilità. È possibile contattarla al numero 07 64 35 94 16 o tramite e-mail: jurolland@ch-aix.fr.

► Il nostro impegno per il trattamento del vostro dolore



Il dolore non è una fatalità. Può essere trattato. La gestione del dolore è una preoccupazione quotidiana per il nostro personale di cura. Dopo un'operazione chirurgica, durante un esame doloroso o prima di una situazione che può provocare dolore (trasporto, seduta di riabilitazione, ecc.), sarete avvertiti che potrebbe verificarsi del dolore. Non esitate a parlarne con il personale di cura. Parlandone, aiuterete i medici ad alleviare il vostro dolore in modo più efficace.

All'interno della struttura è stato istituito un **Comitato per la lotta al dolore** (Comité de Lutte contre La Douleur – CLUD) che coordina, orchestra e valuta tutte le misure adottate nella lotta al dolore in collaborazione con **l'unità multidisciplinare per la valutazione e il trattamento del dolore resistente alle terapie**, un team specializzato che vi aiuterà in questo senso:
Tel.: 04 42 33 99 09 – usdouleur@ch-aix.fr.

► Il nostro impegno per la presa in carico delle cure palliative e del fine vita

L'articolo L. 1110-10 del Codice della Sanità Pubblica francese definisce le cure palliative come "cure attive e continue fornite da un team interdisciplinare in un istituto o a domicilio, finalizzate ad alleviare il dolore, a lenire la sofferenza psicologica, a salvaguardare la dignità della persona malata e a sostenere i suoi cari".

La legge del 2 febbraio 2016, nota come legge "Claeys Léonetti", specifica i diritti dei pazienti e organizza le pratiche da attuare quando si pone la questione del fine vita. I suoi principi:

- L'accanimento terapeutico è illegale.
- Il paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento.
- Il medico deve fare tutto il possibile per alleviare il dolore del suo paziente, anche se vi è il rischio di accorciare la sua vita. Il paziente (o i suoi cari) deve esserne informato e l'intenzione del medico deve essere chiaramente indicata nella cartella clinica.
- Ognuno può esprimere in anticipo le proprie volontà per organizzare i propri ultimi momenti designando una persona di fiducia o scrivendo delle direttive anticipate da inserire nella cartella clinica. Se il paziente non è in grado di esprimersi, può essere messa in atto una procedura collegiale, iniziando con la consultazione delle direttive anticipate e la raccolta del parere del paziente tramite la persona di fiducia e i suoi cari.

Le richieste di informazioni, supporto o intervento possono essere inoltrate al **Team mobile di supporto e cure palliative (Equipe Mobile de soins de Support et de Soins Palliatifs – EMSSP)** del CHIAP:

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

➤ Ricerca clinica: cure all'avanguardia

Lo sviluppo delle conoscenze mediche è necessario per migliorare la presa in carico dei pazienti e l'accesso a trattamenti innovativi. La ricerca clinica o biomedica è una delle nostre missioni e si inserisce in questo approccio attraverso la realizzazione di studi scientifici su soggetti umani, regolati dalle severe norme francesi. Durante la degenza in ospedale, il medico potrebbe suggerirvi di partecipare a uno di questi studi. Lo studio vi sarà spiegato dal personale medico o da un associato alla ricerca clinica e un opuscolo informativo vi sarà consegnato. A seconda del livello di intervento, vi sarà chiesto di firmare un modulo di consenso libero e informato.

Ogni partecipazione alla ricerca clinica è libera e volontaria. È possibile opporsi in qualsiasi momento, con una semplice richiesta al medico responsabile, senza subire alcun pregiudizio e senza che ciò influisca sulla qualità delle cure ricevute.

Dei dati clinici anonimizzati saranno quindi raccolti e trasmessi a enti scientifici nell'ambito della ricerca che vi verrà proposta. Tutti i trattamenti dei dati sono conformi al Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) e sono stati convalidati da diversi enti normativi, tra cui l'Agenzia Nazionale Francese per la Sicurezza dei Farmaci e dei Prodotti della Salute (Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé – ANSM).

Qu'est ce que la recherche clinique ?

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



Parlez-en à votre médecin



Pourquoi participer à une étude clinique ?

- 1 Pour pouvoir accéder à des traitements innovants ou sein même de votre Centre Hospitalier.
- 2 Pour bénéficier d'une surveillance médicale rigoureuse par une équipe dédiée et formée au protocole.
- 3 Pour participer activement au développement des connaissances médicales.

UNITÉ DE RECHERCHE CLINIQUE
CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL AIX-PERPIGNAN

rechercheclinique@ch-aix.fr

L'ospedale è membro della Delegazione per la Ricerca Territoriale con l'Assistenza Pubblica degli Ospedali di Marsiglia (Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille – AP-HM).

Il personale di ricerca clinica dell'ospedale e il personale medico sono a disposizione per discutere con voi degli studi in corso e dei vostri diritti. Potete contattarli al seguente indirizzo e-mail: rechercheclinique@ch-aix.fr.



Il nostro impegno per la sicurezza delle cure

➤ L'identitovigilance

Per tutta la durata della degenza, vi verrà chiesto di dichiarare la vostra identità, compreso il vostro cognome di nascita, ovvero l'unico che non cambia MAI nel corso della vita.

Non stupitevi quindi se, diverse volte, vi verrà chiesto "Qual è il vostro cognome di nascita?". Gli infermieri vi suggeriranno di indossare un braccialetto di identificazione, il quale è stato pensato per rendere più sicura la vostra presa in carico.

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 NIJA) et des 5 traits d'identité de référence provenant de la base nationale d'état civil.

Un matricule INS

- 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

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

Nom de naissance
Prénoms
Date de naissance
Sexe
Lieu de naissance

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

LE BON SOIN AU BON PATIENT

A PARTIR DU 1^{er} JANVIER 2020, obligation d'utiliser l'Identifiant National de Santé (INS)

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

► Sicurezza dei farmaci

I farmaci e i dispositivi medici impiantabili e l'uso di gas medicali sono fondamentali per la presa in carico dei pazienti ricoverati. Esistono rischi specifici associati a ciascun farmaco, gas o dispositivo, alle loro combinazioni e ai loro effetti su pazienti spesso fragili e/o anziani.

Un comitato multidisciplinare è responsabile di garantire la sicurezza del circuito dei farmaci e di raccogliere e analizzare gli incidenti al fine di correggerli.

In ogni unità di cura, un'infermiera referente per la farmacia assicura che le istruzioni di sicurezza siano trasmesse direttamente al paziente.

Il nostro sistema informatico consente ai medici di emettere prescrizioni sicure da banche dati di farmaci autorizzati. Queste vengono trasmesse automaticamente alla farmacia, la quale effettua un secondo controllo e convalida la prescrizione. Una macchina automatica prepara poi quotidianamente i trattamenti per i pazienti dei reparti a breve degenza.

Nei reparti, gli infermieri preparano i farmaci iniettabili. Si tratta di una fase delicata che non deve essere interrotta.

La qualità della vostra terapia farmacologica dipende anche da voi.

Rispettando alcune semplici regole, potete contribuire a migliorare la vostra sicurezza e quella degli altri pazienti dell'ospedale.

Non tenete farmaci in camera, non prendete farmaci di vostra iniziativa, non interrompete mai un infermiere durante la preparazione di un farmaco iniettabile e chiedete ai vostri cari di limitare le telefonate agli operatori sanitari, soprattutto la mattina.



► Farmacovigilanza

Per reperire le informazioni di cui avete bisogno sui farmaci, potete contattare il personale medico che vi ha in cura e/o consultare la banca dati pubblica francese dei farmaci su Internet:

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

Durante la degenza in ospedale, se sospettate che uno dei farmaci possa causare un effetto nocivo indesiderato (reazione avversa) durante il trattamento, è necessario segnalarlo al personale medico.

Dopo la degenza in ospedale, non esitate a informarne il vostro medico di base, farmacista o qualsiasi altro operatore sanitario, o a fare una dichiarazione online (link ANSM):

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

► Emovigilanza



La missione dell'unità di emovigilanza del CHIAP è quella di garantire la sicurezza del processo trasfusionale attraverso il rigoroso rispetto delle procedure di monitoraggio, valutazione e prevenzione degli eventuali incidenti e effetti indesiderati che si verificano dalla fase di trasfusione fino al follow-up dei riceventi di prodotti ematici (globuli rossi, piastrine o plasma).

Questa missione è volta a eliminare o a ridurre tutti i rischi associati.

➤ La lotta contro le infezioni nosocomiali

Il personale del CHIAP fa del suo meglio per prevenire e limitare il rischio di infezioni.

La nostra struttura dispone di un **sottocomitato responsabile della lotta contro le infezioni nosocomiali (sous-Commission en charge de la Lutte contre les Infections Nosocomiales – sCLIN)**. Il sottocomitato è responsabile della definizione della politica di monitoraggio e prevenzione di queste infezioni. Il **Team Operativo di Igiene Ospedaliera (Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière – EOHH)** è responsabile dell’attuazione di questa politica da parte degli operatori sanitari nei reparti di cura.

Secondo le raccomandazioni nazionali, per classificare gli ospedali e monitorare i loro progressi, vengono utilizzati degli indicatori per la lotta contro le infezioni correlate all’assistenza sanitaria.

Parliamo di infezioni nosocomiali

Un’infezione nosocomiale è un’infezione correlata all’assistenza sanitaria. Può verificarsi durante (o subito dopo) la permanenza di un paziente in una struttura sanitaria, mentre non era né in incubazione né presente al momento del ricovero. Alcune di queste infezioni possono essere evitate attraverso misure igieniche preventive.

L’igiene, una priorità in ogni momento

Il personale ospedaliero è addestrato a rispettare le norme igieniche dell’ospedale per controllare il rischio di infezione nel modo più efficace possibile, ma anche la vostra collaborazione e quella dei vostri cari è essenziale.



- Lavatevi regolarmente le mani o utilizzate una soluzione idroalcolica. L’80% delle infezioni si diffonde attraverso le mani.



- Informate tutti i visitatori che nella vostra camera sono disponibili soluzioni idroalcoliche affinché si disinfettino le mani all’arrivo e alla partenza.



- Indossate una mascherina chirurgica se tossite e ogni volta che il personale curante ve lo chiede.



- Non conservate prodotti alimentari deperibili in camera ed evitate di mangiare cibi non distribuiti dal personale.



- Informate i vostri cari che i fiori recisi e le piante in vaso non sono ammessi nella vostra camera. (Acqua e terreno = serbatoi di germi).



- Gli animali domestici non sono ammessi in ospedale.

➤ Istruzioni da seguire prima dell’intervento

Se dovete sottoporvi a un intervento chirurgico, è severamente vietato indossare gioielli, piercing, smalti e trucchi in sala operatoria. La docce preoperatoria e l’igiene orale svolgono un ruolo attivo nella prevenzione delle infezioni post-operatorie.

A seconda dello stato di infezione o della fragilità, possono essere prescritte precauzioni “aggiuntive”. Per una migliore comprensione di queste misure, il personale infermieristico è a vostra disposizione per fornirvi tutte le informazioni necessarie.

➤ Prevenzione dei rischi associati alle radiazioni ionizzanti

Durante la degenza, il medico può prescrivere una procedura radiologica a scopo diagnostico o terapeutico che emette radiazioni ionizzanti.

La dose erogata è limitata e controllata.

Se siete in gravidanza, informate il vostro medico prima di qualsiasi procedura radiologica, poiché è necessario adottare precauzioni particolari.



Per saperne di più:



Gli esami che utilizzano i raggi X sono principalmente radiografie e scanner.

Per quanto riguarda le radiazioni sui pazienti, non è stato individuato alcun rischio per i pazienti, date le basse dosi utilizzate e le precauzioni adottate per limitare al minimo l'area esaminata. Per esempio, una semplice immagine radiografica corrisponde mediamente all'esposizione naturale media (al sole) subita durante un viaggio di 4 ore in aereo. Tuttavia, per le donne in gravidanza, devono essere prese sistematicamente delle precauzioni: ecco perché è importante avvertire il personale se potreste trovarvi in questa situazione.



Il nostro impegno per lo sviluppo sostenibile

Come sapete, un ospedale consuma energia, produce rifiuti ed è una potenziale fonte di rischi ambientali. Di fronte a questa realtà, l'approccio del CHIAP è, da molti anni, quello di promuovere lo sviluppo sostenibile.

Grazie all'impegno dei nostri team, che sono molto consapevoli dell'impatto dell'attività ospedaliera sull'ambiente e sono diventati, nelle loro aree di competenza, dei "referenti per lo Sviluppo Sostenibile" in vari campi (rifiuti, igiene, energia, ecc.), **nel 2022 il CHIAP ha ottenuto l'etichetta THQSE "Altissima Qualità Sanitaria, Sociale e Ambientale" (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale) livello d'oro e Responsibility Europe**, con un punteggio del 92% di raggiungimento degli obiettivi! Questa etichetta di qualità si basa sulla norma ISO 26000 ed è conforme alle linee guida dell'Alta Autorità Sanitaria francese.

A titolo di esempio, il CHIAP si impegna a seguire un approccio alimentare sostenibile e di qualità, introducendo piatti vegani e proponendo regolarmente alimenti provenienti da agricoltura biologica o da settori certificati.

Particolare attenzione viene prestata alla lotta contro gli sprechi alimentari (vaschette, differenziazione). Ci impegniamo inoltre a creare spazi verdi in tutte le nostre sedi, per favorire la biodiversità e offrire allo stesso tempo attività terapeutiche.



Incoraggiamo ciascuno dei nostri pazienti a dare un senso a questa politica adottando semplici gesti ecologici, come:

- spegnere la TV quando si esce dalla stanza, non lasciare scorrere l'acqua inutilmente, segnalare se un rubinetto o uno sciacquone perde acqua, ecc.



► Designare una persona di fiducia

(Articolo L. 1111-6 del Codice della Sanità Pubblica francese)

Durante la degenza, vi consigliamo di designare una persona di cui si fida completamente (genitore, parente, medico di base) che vi sostenga durante le cure e le decisioni da prendere. Questa “persona di fiducia” sarà consultata nel caso in cui non siate in grado di esprimere la vostra volontà o di ricevere le informazioni necessarie per la vostra presa in carico. Potrà inoltre partecipare ai colloqui medici per prendere parte alle decisioni che vi riguardano.

Il modulo per la designazione della persona di fiducia è disponibile presso il personale di cura e sul sito web: www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/.

► Designare la persona da contattare

Nell’ambito del vostro ricovero, al momento dell’arrivo in reparto, il personale di cura vi chiederà di indicare il nome e i recapiti della persona da contattare in caso di necessità. Questa persona sarà contattata durante la vostra permanenza in caso di eventi particolari di natura organizzativa. In nessun caso, questa persona avrà accesso alle vostre informazioni mediche.

► Redigere le direttive anticipate

(Articolo L. 1111-11 del Codice della Sanità Pubblica francese, modificato dall’ordinanza n. 2020-232 dell’11 marzo 2020)

Ogni persona maggiorenne può redigere direttive anticipate nel caso in cui un giorno non sia più in grado di esprimere la propria volontà.

Che siate in buona salute, affetti da una malattia grave o meno, potete esprimere i vostri desideri in merito alle condizioni per il proseguimento, la limitazione, l’interruzione o il rifiuto di trattamenti o procedure mediche. Potete discuterne con il vostro medico, che vi aiuterà nelle vostre decisioni.

Le direttive anticipate sono valide a tempo indeterminato, ma potete modificarle, in tutto o in parte, o annullarle, in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo.

Al momento dell’ammissione, ricordatevi di comunicare al personale di cura se avete delle direttive anticipate e di fornire i recapiti della persona che le ha o che sa dove sono.

Potete redigere le vostre direttive anticipate in carta semplice o utilizzando il modulo disponibile presso il personale di cura o sul sito web: www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/



Informazioni e consenso alle cure

(Articoli L. 1111-2 e L. 1111-4 del Codice della Sanità Pubblica francese)

Nessuna procedura o trattamento medico può essere effettuato senza la vostra preventiva informazione e consenso, tranne nei casi in cui il vostro stato di salute (emergenza) lo richieda.

Se non siete in grado di dare il vostro consenso, la persona di fiducia verrà contattata e informata.

La struttura accoglie studenti in corsi di formazione. Potete accettare o rifiutare di consentire loro di svolgere l'assistenza per la quale sono stati formati.

I minori e gli adulti sotto tutela giuridica hanno il diritto di essere informati sul loro stato di salute e di partecipare alle decisioni che li riguardano, in modo adeguato al loro livello di comprensione.

- **Nel caso dei minori**, il consenso alle cure e agli interventi chirurgici viene dato da chi ha la potestà genitoriale. Se il rifiuto del trattamento da parte di chi esercita la potestà genitoriale rischia di avere gravi conseguenze per la salute del minore, il medico fornirà le cure necessarie.

Se il minore si oppone a che la persona o le persone che esercitano la potestà genitoriale vengano consultate per serbare il segreto sul suo stato di salute, il medico può eseguire il trattamento o l'intervento dopo aver tentato in tutti i modi di far cambiare idea al minore. In questo caso, il minore deve essere accompagnato da un adulto di sua scelta.

- **Per gli adulti sotto tutela giuridica**, se sono in grado di esprimere la propria volontà, se necessario con l'assistenza della persona responsabile della loro tutela, il loro consenso deve essere sistematicamente richiesto. Tuttavia, se essi non sono in grado di esprimere la propria volontà, è il responsabile della misura di tutela giuridica a dare la propria autorizzazione, tenendo conto del parere espresso dalla persona sotto tutela.

Se il rifiuto del trattamento da parte del responsabile della misura di tutela giuridica rischia di avere gravi conseguenze per la salute dell'adulto sotto tutela, il medico fornirà le cure necessarie.



Il diritto alla riservatezza

Le informazioni contenute nella vostra cartella sono personali e dovete rivelarle a terzi solo di vostra spontanea volontà.

Nell'ambito del loro lavoro di ricerca, i medici e/o gli specializzandi del CHIAP possono chiedere di consultare la vostra cartella, una volta archiviata, rispettando l'anonimato.

Potete esprimere la vostra opposizione a questa consultazione presso il responsabile del reparto.

▶ La protezione dei vostri dati sanitari

(Legge francese sulla protezione dei dati del 6 gennaio 1978 [Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, CNIL] e GDPR del 25 maggio 2018)

Le informazioni nominative, amministrative e mediche che vi riguardano vengono raccolte durante la vostra degenza. In alcuni casi, possono essere integrate da informazioni provenienti dal DMP (Cartella Clinica Condivisa). Tali informazioni saranno conservate per tutta la durata della vostra presa in carico presso gli Ospedali di Provenza (Hôpitaux de Provence). Potranno essere utilizzate per partecipare ai programmi nazionali di monitoraggio e prevenzione, alla pianificazione sanitaria e all'assegnazione delle risorse del centro ospedaliero.

In queste situazioni, in conformità alla normativa, e a meno che non vi opponiate, tali informazioni saranno trattate in forma anonima per preservare la riservatezza dei vostri dati.

mon
ESPACE
SANTÉ



Ulteriori informazioni sui nostri impegni e sui vostri diritti possono essere scaricate utilizzando il codice QR qui a destra.
Non esitate a consultare questo documento o a scriverci.



▶ **I miei dati medici** Una volta dimessi, il CHIAP vi permette di accedere in modo rapido e sicuro ai vostri documenti medici (risultati di esami, rapporti di ricovero) dal vostro cellulare o computer. Come funziona?

- 1 Appena arrivati, vi verrà chiesto il vostro indirizzo e-mail, che verrà utilizzato solo per il sondaggio nazionale sulla soddisfazione eSatis e per l'invio dei vostri documenti medici (risultati degli esami, referti ospedalieri)
- 2 Se date il vostro consenso, vi verrà inviata un'e-mail da Lifem contenente un link sicuro; cliccate su "Accéder à votre document" ("Accedi al tuo documento"). Sarà quindi necessario confermare il numero di cellulare e inserire il codice a 6 cifre ricevuto via SMS. Infine, potrete accedere e scaricare il vostro documento (accessibile per 6 mesi).
- 3 Se non date il vostro consenso per l'invio elettronico e sicuro dei vostri documenti, vi invitiamo a ritirarli direttamente presso la segreteria medica.

▶ Prelievi di laboratorio

In conformità con la legge francese sulla bioetica del 2004, in assenza di obiezioni scritte da parte del paziente, i campioni residui possono essere utilizzati per la ricerca scientifica previa anonimizzazione.



▶ Diritto all'immagine



Nessuna immagine (foto, video) che ritragga un paziente o un membro del personale, né alcuna registrazione sonora, può essere ripresa e/o resa pubblica con qualsiasi mezzo, pena l'azione legale.

(articolo 9 del Codice Civile francese; articoli 226-1 e 226-2 del Codice Penale francese; articoli L. 1110-4 e R. 1112-47 del Codice della Sanità Pubblica francese; Carta del paziente ricoverato del 2 marzo 2006, paragrafo IX).

▶ Diritto di voto



L'ospedale può organizzare il voto per corrispondenza o per delega se, durante la vostra degenza, vengono svolte delle elezioni.



Diritto di accesso alla propria cartella clinica dopo la dimissione

Avete il diritto di accedere alle informazioni contenute nella vostra cartella clinica o in quella della persona che rappresentate (articolo L. 1111-7 del Codice della Sanità Pubblica francese).

Avete accesso alla vostra cartella clinica, in quanto paziente, rappresentante legale di un minore, rappresentante legale di un adulto sotto tutela giuridica o medico designato come intermediario dal paziente (o da una delle persone summenzionate). Se siete l'*avente diritto* di un paziente deceduto: avete il diritto di accedere a determinati documenti che sono strettamente necessari per consentirvi di "conoscere le cause del decesso, difendere la memoria del defunto o far valere i propri diritti" (articolo L. 1110-4 del Codice della Sanità Pubblica francese), a meno che il defunto non abbia espresso in vita un rifiuto in tal senso.

I **moduli di richiesta** per il paziente (o il rappresentante legale) o per gli aventi diritto di un paziente deceduto sono disponibili presso le segreterie mediche o sul sito web del CHIAP (www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/; voce "*Droit d'accès au dossier médical*" – "Diritto di accesso alla cartella clinica") o su richiesta via e-mail all'indirizzo dossier-medical@ch-aix.fr.

A seconda dei casi, possono essere addebitate le spese per la riproduzione e l'invio dei documenti della cartella clinica (le tariffe possono essere consultate sui moduli di richiesta).

La vostra cartella clinica viene conservata dalla struttura per un periodo di vent'anni dalla data dell'ultimo ricovero o dell'ultima visita ambulatoriale. Dopo questo periodo, i documenti vengono distrutti. Per i bambini, la documentazione viene conservata per 10 anni dal raggiungimento della maggiore età fino al compimento dei 28 anni.

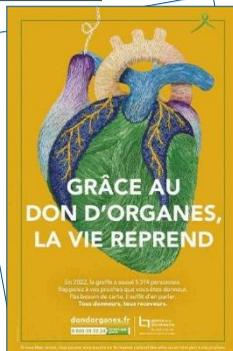


Donazione e prelievo di organi e tessuti

La donazione di organi e tessuti è un atto che salva vite umane e migliora la qualità della vita di chi ne ha bisogno. Per legge, si presume che tutti siano donatori di organi, ma chiunque può opporsi al prelievo di un organo.

Di conseguenza, al momento del decesso, i vostri cari possono talvolta essere consultati dal personale medico per sapere se la persona deceduta si sia opposta alla donazione di organi e tessuti. Una presa di posizione – in anticipo – sulla questione della donazione evita ai vostri cari domande difficili in un momento delicato. Inoltre, consente al personale medico di evitare di trovarsi di fronte a un rifiuto dovuto a una mancanza di posizione.

Per qualsiasi informazione sulla donazione di organi e tessuti, contattate l'ufficio del Coordinamento Ospedaliero della Donazione di Organi e Tessuti (Coordination Hospitalière du Don d'organes et de tissus) del CHIAP al numero 04 42 33 56 92 o l'Agenzia di Biomedicina (Agence de la Biomédecine) di Marsiglia al numero 04 91 56 52 17. Potete inoltre consultare il sito web nazionale www.agence-biomedecine.fr.





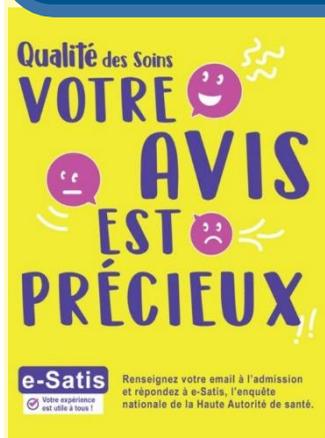
La vostra esperienza ci interessa

(Articoli da R. 1112-91 a R. 1112-94 del Codice della Sanità Pubblica francese)

Prestiamo particolare attenzione a qualsiasi vostro commento o suggerimento espresso, in particolare, nei sondaggi sulla soddisfazione, che riceverete prima di lasciare la struttura. Questi vengono analizzati dal personale e portano ad azioni di miglioramento. Per tutta la durata della vostra presa in carico, i nostri operatori sanitari si impegnano a fornirvi la migliore qualità di assistenza possibile e tutte le informazioni necessarie. Tuttavia, non esitate a fare domande sugli esami e sui trattamenti prescritti e a segnalare qualsiasi evento che vi sembri anomalo o non corrisponda alle vostre aspettative. Potete anche segnalare un evento avverso per la vostra salute o per quella di un vostro caro direttamente sul sito dell'Agencia sanitaria regionale: www.ars.sante.fr/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable.

Siamo qui per ascoltarvi, in modo che possiate contribuire al nostro miglioramento continuo.

Soddisfatti o meno della presa in carico, come esprimere il vostro parere?



1 - Vi invitiamo a contattare direttamente i responsabili del reparto interessato (medico, dirigente sanitario) e a compilare il **questionario di dimissione**.

Alcuni reparti propongono anche questionari propri che li aiutano a migliorare il servizio offerto.

2 - Per alcuni tipi di prese in carico vengono inoltre realizzati annualmente dei sondaggi nazionali sulla soddisfazione "e-SATIS", gestiti dall'Alta Autorità Sanitaria francese.

Comunicando il vostro indirizzo e-mail all'Ufficio Ammissioni, potete partecipare a questi sondaggi nazionali sulla soddisfazione tramite un **questionario online** completamente anonimo che vi verrà inviato dopo la dimissione.

3 - Se volete farci sapere quanto siete soddisfatti, mettete un "mi piace" sui social network e/o inviateci una lettera di ringraziamento via e-mail a remerciements@ch-aix.fr.



4 - Se desiderate presentare un reclamo, potete inviare la vostra **lettera in carta semplice** o sul **modulo** dedicato (reclamo) disponibile sul sito web del CHIAP (www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/) voce "Vos plaintes, réclamations, observations ou propositions" – "Le vostre rimostranze, reclami, osservazioni o proposte") e inviarlo tramite e-mail al seguente indirizzo reclamation-usager@ch-aix.fr.

Su delega del Direttore della struttura, il Dipartimento degli Utenti esaminerà il vostro reclamo e vi terrà informati.

5 - A seconda della situazione, potrà essere proposto un **incontro con un mediatore** medico o non medico, membro del **Comitato degli Utenti** (CDU).

6 - Se lo desiderate, potete contattare direttamente uno dei **Rappresentanti degli Utenti** (RU), membro della CDU, che vi aiuterà nelle vostre procedure e farà da tramite con le varie parti coinvolte. Siamo al vostro ascolto per discutere e rispondere alle vostre domande. L'elenco degli RU è esposto di seguito (pagina 29) e nelle aree di accoglienza. Può essere consultato anche sul sito web della struttura: www.ch-aix.fr/qualite/reactions-avec-les-usagers/.

L'ospedale è un luogo di cura. Nell'interesse di tutti, vi chiediamo di:



- Essere cortesi e rispettosi nei confronti del personale. **Qualsiasi minaccia, aggressione fisica e/o verbale nei confronti del personale ospedaliero è perseguibile penalmente.**

Carta della laicità



- Rispettare i principi della laicità.
- Rispettare le regole di vita di ogni reparto. *(in particolare gli orari di visita)*



- Dimostrare discrezione. *(visite multiple, radio, TV, evitare le chiamate ripetute, ecc.)*
- Non utilizzare i telefoni cellulari nei settori di cura segnalati. *(Circolare DH/EM1 n. 40 del 9 ottobre 1995)*



- Per la tranquillità di tutti, si prega di ridurre il volume dei televisori e apparecchiature audiovisive e utilizzare le cuffie.



- Rispettare le buone condizioni dei locali e delle attrezzature. Ogni danno improprio verrà addebitato e, a seconda dei casi, può addirittura comportare l'esclusione dalla struttura.



- Osservare le norme igieniche. *(Usare la soluzione idroalcolica quando si entra e si esce dalle camere; indossare una mascherina chirurgica monouso se si è malati; tossire o starnutire nel proprio gomito; rispettare le istruzioni di isolamento affisse sulle porte delle camere dei pazienti, se del caso; non tenere cibo non consumato nella propria camera.)*

- Vestirsi in modo appropriato.
- Non portare o consumare bevande alcoliche o sostanze illegali all'interno della struttura.



- Per motivi di igiene, non portare animali domestici. *(fa eccezione il Centro Roger Duquesne)*

- Non fumare o svapare all'interno della struttura *(Articolo R. 3511-7 del Codice della Sanità Pubblica francese). I trasgressori sono passibili di sanzioni e di dimissioni amministrative immediate. Le aree fumatori sono segnalate all'esterno. Non gettare i mozziconi di sigaretta per terra.*



- Assicuratevi che le informazioni contenute nel vostro fascicolo amministrativo siano corrette.

- Non bloccare le uscite.

- Non portare oggetti pericolosi. *(armi di qualsiasi tipo o altri oggetti pericolosi) all'interno della struttura.*



- Rispettare le specifiche istruzioni di sicurezza antincendio affisse nei reparti.

- Rispettare le norme di circolazione e di parcheggio in vigore nella struttura. *(limiti di velocità, rispetto dei parcheggi per disabili, divieto di utilizzo di monopattini elettrici, ecc.)*





> Centro Ospedaliero di Aix-en-Provence

Centralino	04 42 33 50 00
Accoglienza – Informazioni	04 42 33 51 10
Ufficio Ammissioni	04 42 33 51 92
Direzione Generale	04 42 33 50 02
Pronto Soccorso.....	04 42 33 90 28
Anestesiologia	04 42 33 90 02
Cardiologia e terapia intensiva.....	04 42 33 50 53
Camera mortuaria.....	04 42 33 51 91
Chirurgia ambulatoriale	04 42 33 91 93
Chirurgia generale, viscerale, toracica e vascolare.....	04 42 33 50 36
Chirurgia generale, viscerale, toracica e vascolare - consultazioni	04 42 33 50 94
Chirurgia maxillo-facciale - Stomatologia - consultazioni	04 42 33 50 97
Chirurgia ortopedica e traumatologica	04 42 33 50 40
Chirurgia polifunzionale e ortopedica	04 42 33 50 43
Chirurgia polifunzionale, ortopedica, traumatologica - consultazioni	04 42 33 50 94
Chirurgia urologica.....	04 42 33 50 38
Comunicazione	04 42 33 51 28
Endocrinologia, diabetologia	04 42 33 92 27
Team Mobile di Supporto e Cure Palliative	04 42 33 50 06
Dermatologia.....	04 42 33 92 88
Gastroenterologia.....	04 42 33 50 64
Ginecologia e Ostetricia	04 42 33 50 28
Ginecologia sociale	04 42 33 56 85
Emato-Oncologia	04 42 33 50 46
Emodialisi	04 42 33 50 58
Imaging medico - Radiologia, Ecografia, Scanner, Risonanza magnetica	04 42 33 50 90
Imaging medico - Risonanza magnetica (settore privato)	04 42 33 91 84
Laboratori (prelievi).....	04 42 33 50 86
Malattie respiratorie.....	04 42 33 50 67
Medicina geriatrica	04 42 33 99 84
Medicina interna, nefrologia.....	04 42 33 90 74
Medicina interna, reumatologia	04 42 33 50 49
Medicina nucleare	04 42 33 90 20
Medicina fisica e riabilitazione.....	04 42 33 50 85
Neurologia	04 42 33 50 71
Oftalmologia, Otorinolaringoiatria, Stomatologia	04 42 33 51 17
Oftalmologia - consultazioni	04 42 33 50 95
Otorinolaringoiatria - consultazioni	04 42 33 50 96
Pediatria	04 42 33 50 31
Rianimazione	04 42 33 50 24
Ufficio del Tesoro.....	04 42 33 98 00
Unità di Procreazione Medicalmente Assistita e Fertilità	04 42 33 55 66
Unità di trattamento del dolore	04 42 33 99 09
Piattaforma di cooperazione e orientamento da 0 a 6 anni	04 42 33 51 23
Unità di Accoglienza Pediatrica per i Bambini a Rischio	04 42 33 91 13
Unità Medico-Giudiziaria	04 42 33 93 68

> **Centro Roger Duquesne** – Struttura geriatrica 04 42 52 95 00

> Centro Ospedaliero di Pertuis

Centralino	04 42 33 50 00	Farmacia ospedaliera	04 90 09 42 09
Segreteria amministrativa.....	04 90 09 43 22	Seg. Cure di follow-up e riabilitazione	04 90 09 42 14
Ufficio Ammissioni	04 90 09 42 25	Seg. Medica	04 90 09 42 13
Accoglienza Maternità	04 90 09 42 15	Seg. Assistenza a lungo termine	04 90 09 42 36
Segreteria Maternità.....	04 90 09 42 17	Seg. Consultazioni Chirurgia	04 90 09 42 18
Accoglienza Pronto Soccorso/Seg.	04 90 09 42 02		

Utenti, i vostri diritti

Carta del paziente ricoverato

Principi generali*

circolare N. DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 del 2 marzo 2006 sui diritti dei pazienti ricoverati, comprendente una carta del paziente ricoverato

1 Tutti i pazienti sono liberi di scegliere la struttura sanitaria che li prenderà in carico, nei limiti delle capacità di ciascuna struttura. Il servizio ospedaliero pubblico è **accessibile a tutti**, soprattutto alle persone in difficoltà e, in caso di emergenza, alle persone prive di copertura sociale. È adatto alle persone disabili.

2 Le strutture sanitarie garantiscono **la qualità dell'accoglienza, del trattamento e dell'assistenza**. Sono attente alla cura del dolore e fanno tutto il possibile per garantire a tutti una vita dignitosa, con particolare attenzione al fine vita.

3 Le **informazioni** fornite ai pazienti devono essere **accessibili e corrette**. I pazienti ricoverati partecipano alle scelte terapeutiche che li riguardano. Possono essere assistiti da una persona di fiducia di loro scelta.

4 Le procedure mediche possono essere eseguite solo con **il consenso libero e informato del paziente**. Il paziente ha il diritto di rifiutare qualsiasi trattamento. Ogni adulto può esprimere i propri desideri in merito alla fine della propria vita attraverso direttive anticipate.

5 Un **consenso specifico** è richiesto, in particolare per le persone che partecipano alla ricerca biomedica, per la donazione e l'uso di elementi e prodotti del corpo umano e per le procedure di screening.

6 Una persona a cui viene proposta la possibilità di partecipare ad una **ricerca biomedica** viene informata, in particolare, dei benefici attesi e dei rischi prevedibili. **Il suo consenso viene dato per iscritto**. Il rifiuto di partecipare non influisce sulla qualità delle cure che riceverà.

7 Il paziente ricoverato può, con le eccezioni previste dalla legge, **lasciare la struttura in qualsiasi momento** dopo essere stato informato degli eventuali rischi a cui si espone.

8 Il **paziente ricoverato è trattato con riguardo**. Le sue convinzioni sono rispettate. La sua intimità e tranquillità sono preservate.

9 Ad ogni individuo viene garantito il rispetto della propria vita privata e **la riservatezza delle informazioni personali, amministrative, mediche e sociali** che lo riguardano.

10 Il paziente ricoverato (o i suoi rappresentanti legali) dispone di **un accesso diretto alle informazioni sanitarie che lo riguardano**. A determinate condizioni, anche i suoi aventi diritto, in caso di decesso, hanno questo stesso diritto.

11 Il paziente ricoverato può esprimere le proprie osservazioni sulle cure e l'accoglienza ricevuta. In ogni struttura sanitaria, un comitato per le relazioni con gli utenti e la qualità della presa in carico garantisce, in particolare, il rispetto dei diritti degli utenti. Ogni persona ha il **diritto di essere ascoltata** da un responsabile della struttura per esprimere le proprie rimostranze e chiedere un risarcimento per i danni che ritiene di aver subito, nell'ambito di una procedura di composizione amichevole delle controversie e/o in tribunale.

* La versione integrale della carta del paziente ricoverato è disponibile sul sito web:

www.sante.gouv.fr

Può, inoltre, essere ottenuta gratuitamente e senza indugio, su semplice richiesta, presso l'ufficio di accoglienza della struttura.