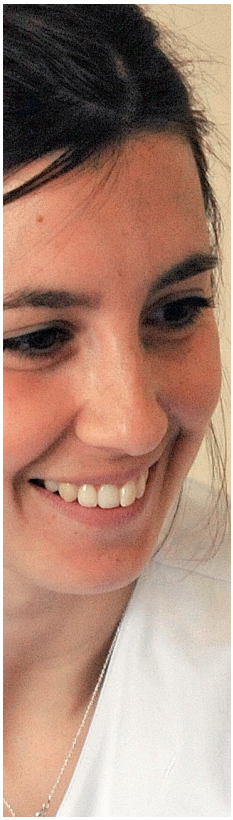
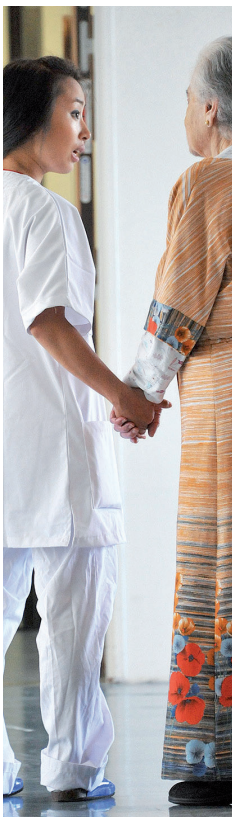



Bienvenue à l'AP-HM

Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille

AP HM

Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille

Vous venez d'être hospitalisé(e) dans l'un des établissements de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Marseille et nous vous souhaitons la bienvenue.

L'hospitalisation n'est pas toujours un moment facile à vivre et nous vous assurons de l'engagement de toutes nos équipes à vos côtés.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention par des professionnels de santé et des représentants des usagers pour vous délivrer toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Soyez assuré(e) que toutes les équipes médicales, soignantes, médico-techniques, administratives, techniques et logistiques sont mobilisées pour vous permettre de bénéficier de soins de qualité et vous apporter toute l'attention et l'écoute dont vous et vos proches avez besoin.

Nous vous remercions pour votre confiance.

Jean-Olivier ARNAUD	***Karen INTHAVONG***	***Pr Dominique ROSSI***
Directeur Général de l'AP-HM	*Coordinatrice Générale des Soins*	*Président de la Commission Médicale d'Etablissement*

A PROPOS DE L'ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE MARSEILLE

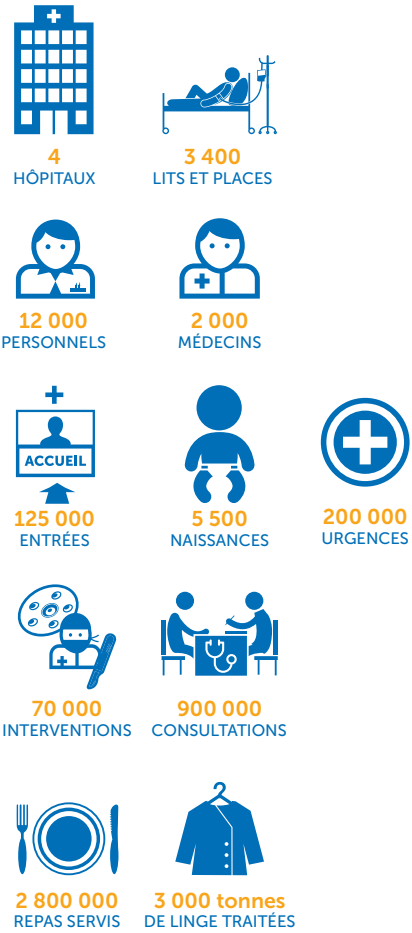
Des soins de proximité et de référence pour tous

Avec 4 hôpitaux et 3 400 lits et places, l'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille (AP-HM) est le 3ème Centre Hospitalier Universitaire de France. C'est aussi le premier employeur de la région, avec plus de 12 000 personnels et près de 2 000 médecins.

Ses missions sont le soin, la formation, la recherche ainsi que la prévention et l'éducation à la santé.

Les équipes médicales et soignantes sont engagées dans une dynamique de soins d'excellence. Elles déploient leur expertise dans toute la gamme des spécialités, pour tous les âges de la vie, y compris dans le traitement de pathologies complexes.

Les professionnels de l'AP-HM assurent un service public pour tous, 24h sur 24 et 365 jours sur 365 dans le respect des valeurs d'humanité et de solidarité.



Les chiffres annuels ci-contre sont arrondis.

7 VOTRE ARRIVEE
17 VOTRE SÉJOUR
25 VOTRE SORTIE
29 VOS DROITS
35 INFOS SANTÉ
41 À VOS COTÉS

VOTRE ARRIVEE

ACCUEIL

Formalités administratives d'admission

Frais de séjour

x1

Chambre particulière

Bien vous identifier

PASS

Permanence d'Accès aux Soins de Santé

VISA

Hospitalisation des patients non résidents français

Objets de valeur

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSION

À votre arrivée, pour une consultation comme pour une hospitalisation, vous devez vous présenter à l'accueil des admissions afin de vous enregistrer.

POUR UNE CONSULTATION

Le bureau d'accueil et d'enregistrement (consultations ou soins externes) vous demandera de présenter les documents suivants :

- **Pièce d'identité**
- **Carte Vitale**
- **Carte de mutuelle**
- **Volet 2 de déclaration d'accident du travail (le cas échéant)**

Vous devrez également avoir en votre possession un moyen de règlement pour l'éventuel reste à charge (chèques, CB ou espèces pour montant inférieur à 300 €).

Pour l'hospitalisation d'une personne mineure ou pour tout acte interventionnel chez un enfant, n'oubliez pas de présenter une autorisation de soins signée par les titulaires de l'autorité parentale.

POUR UNE HOSPITALISATION

Le jour de l'admission, présentez -vous directement au bureau des entrées de l'hôpital avec les documents suivants :

- **Convocation ou bon d'admission** et tout autre élément ayant été adressé par l'hôpital
- **Documents administratifs** (carte Vitale, carte de mutuelle)
- **Carte d'identité** et/ou passeport pour les patients étrangers
- **Documents médicaux** tels que vus avec le médecin
- **Ordonnances** ou liste des traitements en cours

EN CAS D'HOSPITALISATION PROGRAMMÉE À LA SUITE D'UNE CONSULTATION À L'HÔPITAL

La préadmission est recommandée parce qu'elle simplifie les démarches d'admission à l'hôpital. La secrétaire médicale ou l'infirmière des consultations vous orientera à l'issue de sa consultation vers le point d'accueil et d'enregistrement référent.

Très bientôt vous pourrez réaliser toutes vos formalités administratives d'admissions en ligne sur le site Internet *MyAPHM*

Vous faciliter l'AP-HM

myaphm

Avec effectuez vos demandes de rendez-vous de consultation et gérez votre espace santé en ligne !

https://myaphm.ap-hm.fr

www.ap-hm.fr

FRAIS DE SÉJOUR

Tous les soins prodigués à l'hôpital ont un coût. Le bureau des entrées peut vous renseigner lors de votre admission. Les frais d'hospitalisation comprennent :

Les frais de séjour correspondant à l'ensemble des prestations assurées par l'AP-HM. En général, la Sécurité sociale prend en charge 80 % de vos frais de séjour. Les 20 % restants (ticket modérateur) sont à régler le jour de votre sortie ou seront facturés directement à votre mutuelle (après accord de la prise en charge) si vous en avez une.

Le forfait journalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement entraînés par l'hospitalisation (tarif fixé à 20 €/j).

Si vous n'avez aucune couverture sociale, vous pourrez éventuellement bénéficier des dispositifs prévus dans le cadre de la Couverture Maladie Universelle (CMU) ou de l'Aide Médicale d'Etat (AME). Le service des admissions vous mettra en relation avec le service social pour entreprendre les démarches nécessaires.

Vous pouvez opter pour une prise en charge en secteur libéral. La tarification fait l'objet d'un affichage spécial.

x1 CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous pouvez demander une chambre particulière en vous acquittant d'un supplément. Ce dernier peut être pris en charge, en totalité ou partie, par votre mutuelle qui vous renseignera sur les modalités de prise en charge.

L'hôpital met à votre disposition des chambres particulières dont le prix en chirurgie ambulatoire ou en hôpital de jour est fixé à 15 € et en hospitalisation entre 45 € et 55 € selon les prestations hôtelières.

Un document de demande de chambre particulière est disponible le jour de l'admission.

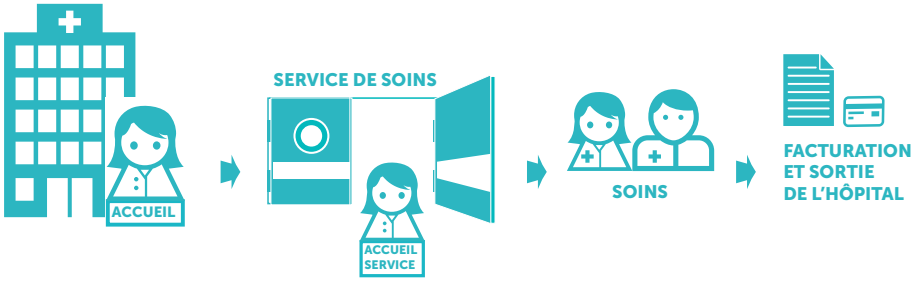
CONFIEZ NOUS VOTRE MAIL

POUR **PARTAGER** VOTRE **EXPÉRIENCE** ET VOTRE **NIVEAU DE SATISFACTION**

En nous confiant votre mail lors de votre admission, vous recevrez le questionnaire nationnal e-satis pour évaluer votre satisfaction.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT, IL NOUS AIDE À PROGRESSER !

BIEN VOUS IDENTIFIER POUR LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS



Vous êtes unique : pour votre sécurité, il est très important que vous soyez correctement identifié(e).

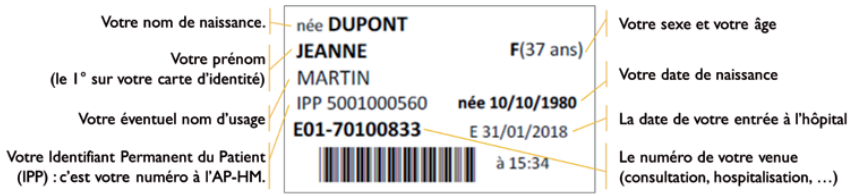
Lors de l'enregistrement de chacune de vos venues, une pièce officielle d'identité vous sera demandée (carte d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille pour les mineurs sans pièce d'identité).

Pour la même raison, tout au long de votre séjour, il vous sera souvent demandé de décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance).

Si vous êtes hospitalisé(e) ou accueilli(e) en urgence, un bracelet d'identification sera mis à votre poignet pour la durée de votre séjour :

> Vérifiez qu'il porte bien votre identité correcte et complète. Alertez immédiatement le personnel soignant si ce n'est pas le cas.

L'étiquette pour identifier tout ce qui vous concerne



Vitale
carte d'assurance maladie

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

PASS

Si vous avez besoin de soins et que vous n'avez pas d'assurance maladie, vous pouvez vous rendre à la **PASS médico-sociale adultes**, (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) où vous serez accueilli(e), soigné(e) et orienté(e) par des professionnels de santé.

CHU Timone (rdc Timone 1)
Contact : 04 91 38 78 79

CHU Conception (rdc bâtiment central)
Contact : 04 91 38 19 21

CHU Nord (Pavillon Étoile)
Contact : 04 91 96 49 97

La PASS mère-enfant favorise l'accès au soin (suivi pédiatrique) et l'accès aux droits (couverture sociale) pour vous et votre enfant. La PASS mère-enfants propose des consultations médicales et sociales.

CHU Timone (rdc Timone 1)
Contact : 04 91 38 81 23
Urgences : 04 91 38 46 09

CHU Conception (rdc bâtiment central)
Contact : 04 91 38 19 21

CHU Nord (rdc Pavillon Mère Enfant à côté des Urgences Pédiatriques)
Contact : 04 91 96 49 58
Urgences : 04 91 96 44 54

HOSPITALISATION DES PATIENTS NON RÉSIDENTS FRANÇAIS

Le service admission-facturation de l'hôpital est à votre disposition et à celle de vos proches afin d'étudier les formalités administratives et financières selon votre situation, votre statut sur le territoire français et la couverture sociale de votre pays d'origine.

Si votre organisme de sécurité sociale ne permet pas leur prise en charge, vous devrez vous acquitter du montant des soins en amont de votre admission auprès de la recette des finances ou en régie (plafond du paiement en espèces limité à 300 €).

OBJETS DE VALEUR

Nous vous conseillons d'emporter avec vous le minimum d'objets de valeur durant votre séjour. Ces objets peuvent être déposés :

Au coffre central de l'hôpital
Les objets précieux et espèces que vous devez garder avec vous doivent être déposés dès votre arrivée dans le coffre central de l'hôpital. Si vous omettez cette formalité, l'hôpital ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de disparition.

Au coffre individuel de votre chambre (lorsque la chambre en est équipée) : vous pouvez y déposer papiers d'identité, cartes de crédit, clés, etc. Les objets déposés dans ce coffre sont sous votre responsabilité.

En cas de décès : les objets de valeur ayant été transférés à la recette des finances pourront être récupérés sur présentation d'un justificatif d'ayants droits.

Seuls les documents administratifs (Carte Nationale d'Identité, passeport, etc.) laissés au coffre de l'établissement pourront être récupérés par la famille sur présentation d'un justificatif d'ayant droit.

VOTRE SÉJOUR

- Vos interlocuteurs
- Etudiants et CHU
- Règlement intérieur
- Hébergement d'un de vos proches
- Visites
- Repas
- Linge

VOS INTERLOCUTEURS

Les médecins
Le médecin chef de service est responsable de l'équipe médicale : praticiens hospitaliers, assistants, chefs de clinique et internes. Les médecins assurent votre prise en charge, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Votre famille peut être reçue par un médecin sur rendez-vous.

Les sages-femmes et les maïeuticiens
font partie de l'équipe médicale dans les services de gynécologie obstétrique. Ils assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né sur le plan médical et psychologique.

Le cadre de santé
gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

Les infirmier(ère)s et puériculteurs(trices) en pédiatrie
travaillent en étroite collaboration avec les médecins et mettent en oeuvre le traitement.

Les aide-soignant(e)s et auxiliaires de puériculture en pédiatrie prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort.

Les agents des services hospitaliers
assurent l'entretien de votre chambre et du service.

Les secrétaires médicaux assistant(e)s médico-administratifs(ives) - AMA
ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.

Les personnels de rééducation ergothérapeute, kinésithérapeute ou psychomotricien interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.

Les personnels de radiologie, les manipulateurs d'électroradiologie
réalisent les examens (scanner, IRM...) qui sont ensuite analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé(e).

Les psychologues interviennent auprès de l'enfant et de l'adulte dans le cas de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien, dans un accompagnement de suivi.

Les diététicien(ne)s
Si le médecin prescrit une alimentation adaptée à votre santé, une consultation diététique sera réalisée par un diététicien(ne).

Les brancardier(ère)s et ambulancier(ère)s
vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

Les assistant(e)s des services sociaux

L'équipe des travailleurs sociaux peut vous accompagner, vous et votre entourage, dans vos démarches d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de la sortie.

L'équipe éducative, présente sur l'hôpital des enfants, a vocation à accompagner les enfants hospitalisés et leur famille.

Tout le personnel porte un badge qui vous permettra de mieux identifier chaque interlocuteur.

ETUDIANTS ET CHU

L'AP-HM est un CHU (Centre Hospitalier Universitaire). Elle assure donc une mission de formation. Sous le contrôle de professionnels confirmés, des étudiants en médecine, en soins infirmiers ou autres professions paramédicales et sociales peuvent participer à votre prise en charge. Ils doivent avoir votre accord pour vous examiner ou pratiquer un soin.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur de l'AP-HM est consultable sur le site internet

www.ap-hm.fr

HÉBERGEMENT D'UN DE VOS PROCHES

L'hébergement d'un de vos proches est possible si vous êtes hospitalisé(e) dans une chambre particulière. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Pour les enfants hospitalisés, la présence d'un des parents est favorisée.

En lien avec des associations, des solutions d'hébergement peuvent vous être proposées autour de l'hôpital (les informations sont disponibles dans «*Suivez le guide*»).

VISITES

Vos parents et amis peuvent vous rendre visite, avec votre accord, entre 12h et 20h. En dehors de ces heures, l'autorisation doit être demandée au cadre de santé. Les visites sont limitées dans certains secteurs, notamment en réanimation.

Avant de faire venir des enfants, demandez l'avis du cadre de santé.

Afin de préserver votre tranquillité et celle de votre voisin de chambre, évitez de recevoir plus de deux personnes à la fois.

Sachez que vous êtes en droit de refuser des visites. Signalez ce souhait dès votre admission ainsi qu'à votre arrivée dans le service d'hospitalisation.

REPAS

Les repas sont élaborés au sein de la cuisine centrale de l'AP-HM dans le respect des règles d'hygiène et des recommandations diététiques.

Les menus qui vous sont proposés sont adaptés à vos gouts, à votre pathologie et à vos convictions religieuses. Vous devez signaler dès votre arrivée au sein du service l'existence d'allergies alimentaires éventuelles.

Les horaires peuvent varier selon les services, mais habituellement :

Le petit déjeuner est servi entre 7h et 8h

Le déjeuner entre 12h et 13h

Le dîner entre 18h30 et 19h30

N'hésitez pas à demander à l'équipe soignante des assaisonnements et des condiments. En fonction de votre pathologie, un goûter pourra vous être proposé dans l'après-midi.

Un repas peut être commandé pour vos proches en échange d'un ticket « accompagnant » acheté à la recette de l'établissement. Ils ont également la possibilité de déjeuner au restaurant du personnel et dans les différents points de restauration ouverts sur le CHU (Cafétéria, point relais,...).

LINGE

Le linge de lit est fourni par la blanchisserie de l'AP-HM. Il est renouvelé en fonction de votre pathologie et de votre durée de séjour.

Si toutefois vous souhaitez changer plus régulièrement ou avoir une couverture supplémentaire vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Munissez-vous des effets de toilettes et des vêtements dont vous avez besoin (pyjamas, rasoirs, serviettes et gants de toilettes....), ou faites-les apporter par vos proches. Le linge personnel n'est pas traité par l'AP-HM.

En cas de perte de l'un de vos effets, pensez à demander à l'équipe soignante de contacter le service de blanchisserie.

Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Document officiel émanant du Ministère des solidarités et de la Santé

Si vous souhaitez consulter cette charte dans d'autres langues et en braille, elle est accessible sur
www.sante.gouv.fr

VOTRE SORTIE

Formalités administratives de sortie

Transport après hospitalisation

Satisfaction (E-Satis)
Exprimez votre avis

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service. Avant de quitter l'hôpital, **un bon de sortie** vous sera remis afin d'effectuer les formalités de sortie au bureau des entrées.

Vous acquitterez les **frais restant à votre charge** (ticket modérateur, forfait journalier, supplément de chambre particulière). Si le règlement ne peut être effectué à l'hôpital, une **facture** sera adressée à votre domicile qu'il vous faudra payer par retour de courrier ou directement en ligne.

Vous recevrez un **bulletin de situation** précisant la durée de l'hospitalisation. Ce document pourra vous être réclamé par les organismes de sécurité sociale, les mutuelles et éventuellement votre employeur.

Le cadre de santé du service vous transmettra vos documents personnels ainsi que ceux nécessaires à la poursuite de votre traitement (certificats médicaux, ordonnances, arrêts maladie ou prolongation...).

Pensez à retirer les valeurs déposées à la régie de recettes aux heures d'ouverture.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité.

LA PHARMACIE HOSPITALIÈRE

À votre sortie ou lors d'une consultation externe, votre médecin pourra vous remettre une ordonnance comportant des médicaments exclusivement distribués par la pharmacie hospitalière située à l'hôpital de la Conception (entrée rue Saint Pierre).

TRANSPORT APRÈS HOSPITALISATION

Si votre état de santé exige un transport sanitaire (ambulance ou véhicule sanitaire léger ou taxi conventionné), il doit être prescrit par le médecin.

Pour une distance supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est obligatoire.

Cependant, les transports intervenant dans le cadre de permissions de sortie s'effectuent à vos frais.

Attention ! La prise en charge, par votre caisse d'assurance maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique.

Le transport en ambulance est strictement réservé aux personnes nécessitant un brancardage, un transport en position allongée, dans des conditions d'asepsie ou l'administration d'oxygène.

SATISFACTION (E-SATIS) EXPRIMEZ VOTRE AVIS

Le questionnaire à remplir lors de votre sortie est maintenant remplacé par l'enquête de satisfaction E-Satis. Élaborée par des représentants de patients et la Haute Autorité de Santé, l'enquête de satisfaction E-Satis est la même pour tous les hôpitaux de France.

Comment ça marche ?

Deux semaines après votre sortie d'hospitalisation, grâce à l'adresse mail que vous avez communiquée lors de votre séjour, vous recevrez un email contenant un lien sécurisé et personnel vers l'enquête de satisfaction E-Satis, que vous pourrez remplir tranquillement et nous renvoyer dans un délai de 10 semaines.

Votre avis est important pour témoigner de votre expérience et nous aider à progresser.

VOS DROITS

- Protection des données à caractère personnel
- Accès à vos données de santé
- Personne de confiance
- Directives anticipées
- Pour faire valoir vos droits

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions vous concernant.

Mais si vous exprimez la volonté de ne pas être informé(e) d'un diagnostic ou d'un pronostic, elle sera respectée, sauf si des tiers sont exposés à des risques de transmission.

Les professionnels de santé se tiennent à votre disposition pendant votre séjour pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Des informations nominatives, administratives et médicales, sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet d'un traitement automatisé des données de santé.

L'AP-HM garantit la confidentialité et la protection des données à caractère personnel en conformité avec la loi et le Règlement Général de Protection des Données. L'AP-HM est hébergeur de données de santé agréé par la Commission Nationale Informatique et Libertés.

L'exercice de ce droit à la protection des données s'exprime auprès du Délégué à la Protection des Données (dpd@ap-hm.fr)

ACCÈS À VOS DONNÉES DE SANTÉ

La communication du dossier médical est un droit pour vous et une obligation pour nous (Art. L1 111.7 CSP).

Vous pouvez accéder directement aux données contenues dans votre dossier conformément à la loi du 4 mars 2002. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier.

Pour obtenir la communication de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite, accompagnée d'un justificatif d'identité, et l'adresser au directeur de l'hôpital dans lequel vous avez été hospitalisé(e).

La consultation du dossier pourra se faire sur place et sera, dans ce cas, gratuite. Par contre, l'envoi postal du dossier vous sera facturé.

Le droit d'accès au dossier patient diffère selon les cas suivants : personne mineure, hospitalisation sans consentement, majeurs protégés, personnes sous curatelle et personnes sous tutelle.

Les conditions spécifiques à chacun de ces cas sont accessibles sur notre site internet (www.ap-hm.fr) et dans le règlement intérieur de l'AP-HM.

Le délai de conservation des dossiers médicaux est de 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsque la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être différente de la personne à prévenir. Il vous sera proposé de la désigner par écrit lors de votre hospitalisation. (article L.1111-6 CSP).

Le rôle de la personne de confiance est vous accompagner dans vos démarches et assister, si vous le souhaitez, aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions. Le médecin ne peut pas refuser sa présence.

La personne de confiance est là pour vous aider mais pas pour se substituer à vous, sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté ; dans ce cas, elle sera votre porte-parole en rendant compte de vos souhaits. Son témoignage prévaudra alors sur celui de toute autre personne de votre entourage.

Vous pouvez changer d'avis à tout moment sur la personne désignée. Dans ce cas, vous devrez faire cette révocation par écrit pour que le changement soit acté. Vous avez ensuite le choix de désigner une nouvelle personne de confiance.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées au cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives expriment ses volontés sur la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et actes médicaux.

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Pour être valables, elles doivent être écrites et signées de votre main.

Communiquez-les au médecin et à la personne de confiance.

POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS

Si vous souhaitez exprimer les difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou donner votre opinion, adressez-vous à la commission des usagers.

COMMISSION DES USAGERS À L'AP-HM

Cette commission est chargée de :

- Contribuer à la politique d'accueil et à la qualité de la prise en charge des patients
- Veiller au respect des droits des usagers
- Examiner les plaintes et réclamations des usagers

Pour saisir la commission, adressez un courrier à :
La Présidente de la Commission des Usagers
Assistance Publique- Hôpitaux de Marseille
80 rue Brochier - 13354 Marseille cedex 5
04 91 38 18 47 - cdu@ap-hm.fr

Les missions détaillées et la composition de la Commission des Usagers sont disponibles sur **www.ap-hm.fr**

Sur chaque hôpital de l'AP-HM, un comité local des usagers est le relais de cette commission. Il est composé de représentants des usagers, de personnels soignants médecins et paramédicaux.

Si vous souhaitez faire une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels) vous pouvez vous adresser à :

Direction des affaires juridiques - AP-HM
80 rue Brochier
13354 Marseille cedex 5

INFOS SANTÉ

Qualité et sécurité des soins

Prise en charge de la douleur

Lutte contre les infections nosocomiales

Don de sang, don d'organes, dons de vie

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'AP-HM est engagée au quotidien pour vous prodiguer des soins de qualité qui vous garantissent la prise en charge la plus adaptée à vos besoins.

Cette exigence repose sur une amélioration permanente de nos pratiques et de nos organisations.
Nos objectifs, inscrits dans le Projet d'Etablissement de l'AP-HM, visent la mise en œuvre d'une politique orientée vers l'accueil et l'information du patient, l'organisation du parcours de soins et l'évaluation de la prise en charge, grâce à l'analyse collective des événements indésirables et à la mise en place d'actions spécifiques.

L'AP-HM est engagée dans la procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats de certification des établissements de l'AP-HM sont accessibles sous le site internet de la HAS.
www.has.sante.fr

De plus, des indicateurs nationaux sont relevés régulièrement (indicateurs de qualité et de sécurité des soins IQSS) afin de mesurer l'appropriation et l'évolution des objectifs qualité et sécurité des soins. L'ensemble de ces données est accessible sur le site
www.scopesante.fr

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Vous avez mal ? Votre douleur, parlez-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur : il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, nous vous proposerons d'évaluer votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement

En prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens et celles parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement

En utilisant les moyens médicamenteux ou non médicamenteux pour traiter et soulager.

Notre engagement constant au bénéfice de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge et de celle de votre entourage s'appuie sur des démarches participatives, qui associent l'ensemble des professionnels de santé mais aussi le patient. La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections associées aux soins sont des infections acquises au cours d'une hospitalisation. A l'AP-HM le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) a pour mission de prévenir, surveiller, alerter, signaler, former et informer les professionnels de santé ainsi que les patients et les visiteurs aux bonnes pratiques d'hygiène.

La lutte contre les infections s'appuie notamment sur le respect de règles d'hygiène, qui s'appliquent au personnel soignant, mais aussi au patient et à son entourage. Veillez à bien suivre ces consignes.

Hygiène des mains

C'est par les mains que se propage la majeure partie des maladies infectieuses. Pour limiter les risques d'infections, pensez à vous laver les mains pour vous protéger et protéger les autres.

Hygiène corporelle

Respectez les protocoles de douche préopératoire.

Hygiène respiratoire

Patients ou visiteurs, si vous présentez des symptômes respiratoires (toux, expectorations), vous devez porter un masque de protection.
Utilisez un mouchoir à usage unique pour couvrir le nez et la bouche lors de toux ou d'éternuement et jetez-le immédiatement après usage.
En l'absence de mouchoir, toussez ou éternuez au niveau du coude ou en haut de la manche plutôt que dans les mains.

Équipement

Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation de perfusion, de cathéter veineux, de drain ou de sonde, et ne touchez pas vos cicatrices opératoires.

DON DE SANG, DON D'ORGANES, DONS DE VIE

Le don de sang

En l'absence de contre-indication, toute personne de 18 à 65 ans peut donner bénévolement son sang. Si vous, ou votre entourage, souhaitez donner votre sang, l'Etablissement Français du Sang, Alpes Méditerranée, proche de l'hôpital de la Conception, peut vous accueillir.

Etablissement Français du Sang
Alpes Méditerranée
149 Boulevard Baille
13392 Marseille Cedex 5
Tél : 04 91 18 95 15

Don d'organes, de tissus et de cellules

De nombreux patients ont besoin d'une greffe. Ce don leur offre l'espoir d'une guérison ou d'une amélioration de leur état de santé.

L'AP-HM fait partie des établissements habilités à effectuer des prélèvements d'organes, de tissus et de cellules (en particulier celles à l'origine des cellules sanguines). Ces prélèvements peuvent, selon le type de greffe, s'effectuer sur donneur vivant ou décédé, sauf refus exprimé et consigné.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser à la Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus.

Hôpital de La Timone Adultes
Tél. 04 91 38 65 07

Agence de biomédecine
(organes et tissus)
http://www.agence-biomedecine.fr/

Etablissement Français du Sang
(tissus, cellules)
www.dondesang.efs-sante.fr

GREFFES
SERVICE CENTRAL
TRANSPORTS
VHALPACK

À VOS COTÉS

Nos valeurs

Comité
des usagers des sites

Associations
conventionnées

Cultes

NOS VALEURS

Bientraitance
Empathie
Recherche
Dignité
Service public
Solidarité
Accessibilité
Humanité
Confidentialité
Écoute
24h/24
Équité
Proximité
Droits des patients
Intégrité
Collectif
Qualité
Formation
Respect des libertés
Référence
Égalité d'accès aux soins
Disponibilité
Innovation

MARINS POMPIERS
MARSEILLE
MARINS POMPIERS
MARSEILLE

COMITE DES USAGERS DES SITES

Une suggestion ? Une proposition ?

Des représentants des usagers, membres d'associations conventionnées avec l'AP-HM, sont disponibles pour chacun des hôpitaux de l'AP-HM.

Vous retrouvez cette rubrique sur notre site internet :
www.ap-hm.fr/Patients / Public/ Vos représentants/ Les Comités Locaux des Usagers

Sur chaque hôpital de l'AP-HM, un comité local des usagers est le relais de cette commission. Il est composé de représentants des usagers, de personnels soignants médecins et paramédicaux.

UNE SUGGESTION SUR VOTRE SEJOUR À L'HÔPITAL ?

Le comité local des usagers est votre relais pour prendre en compte toutes vos remarques sur votre séjour.

Ils sont joignables par messagerie :

Hôpital de la Conception
comiteusagers.conception@ap-hm.fr

Hôpital de la Timone
comiteusagers.timone@ap-hm.fr

Hôpital Nord
comiteusagers.nord@ap-hm.fr

Hôpitaux Sud
comiteusagers.sud@ap-hm.fr

ASSOCIATIONS CONVENTIONNEES

Plus de 70 associations interviennent au sein des hôpitaux de l'AP-HM : www.ap-hm.fr/Patients/Public/Vivre ensemble à l'hôpital/ Les associations. Elles représentent deux grands types associatifs :

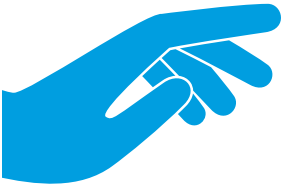
Des associations régionales et/ ou nationales, représentant le plus souvent une maladie ou un groupe de maladies. Leurs bénévoles interviennent auprès des patients malades et hospitalisés pour les accompagner et/ou les soutenir et/ ou les aider. Elles sont agréées par le Ministère de la santé ou l'Agence régionale de santé

Des associations locales intervenant sur des actions caritatives d'accompagnement et de soutien aux personnes hospitalisées, pour une grande majorité auprès des enfants.

CULTES

Des représentants des cultes sont à la disposition des patients et de leurs proches qui le souhaiteraient.

Ils sont joignables sur nos hôpitaux :
www.ap-hm.fr/ Patients / Public/ Vivre ensemble à l'hôpital/ Laïcité et cultes



Charte de BIENTRAITANCE

Assistance Publique Hôpitaux de Marseille

APF162

LA BIENTRAITANCE EST UNE VALEUR QUE L'AP-HM S'ENGAGE À PROMOUVOIR AU BÉNÉFICE DE SES PATIENTS.

La bientraitance est définie par la HAS comme une « démarche globale de prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins tout en prévenant la maltraitance ».

ÊTRE BIENTRAITANT, C'EST UN ENGAGEMENT DE CHAQUE PROFESSIONNEL À...

ADOPTER en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute, d'attention et de bienveillance à chaque étape du parcours de la personne soignée

ACCORDER de l'attention à l'entourage et aux proches de la personne soignée

METTRE TOUT EN ŒUVRE pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne soignée

AGIR contre la douleur aiguë, chronique physique et morale

RECHERCHER constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports

GARANTIR une prise en charge médicale et paramédicale conforme aux bonnes pratiques et recommandations

DONNER à la personne soignée et à ses proches une information accessible, claire et appropriée

RESPECTER la confidentialité des informations relatives à la personne soignée

PERMETTRE au patient d'avoir un regard sur son projet de soins et participer à l'évolution de son projet de vie en prenant en compte sa liberté de choix et de décision

ACCOMPAGNER dans le cadre de la fin de vie la personne soignée et ses proches

ÉVALUER et prendre en compte la satisfaction des personnes soignées et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

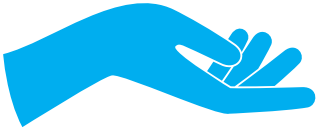
SIGNALER TOUT DÉFAUT DE BIENTRAITANCE

Tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité d'une personne soignée dont vous avez été le témoin.

> Si vous êtes **PROFESSIONNEL** au sein de la structure, vous devez utiliser la déclaration BLUEMEDI (Intranet > EIAS > droit des patients > bientraitance).

> Si vous êtes un **PATIENT** ou son **ACCOMPAGNANT**, contacter la Commission Des Usagers par mail : cdu@ap-hm.fr
ou par courrier (Commission des usagers, 80 rue Brochier 13354 Marseille - Cedex 5)
ou par téléphone (04 91 38 18 47).

accueil Attitude



LE SAVOIR-ÊTRE ET LE SAVOIR-VIVRE DES USAGERS DE L'HÔPITAL

La Direction des Hôpitaux de Marseille a convié ses personnels ainsi que les Représentants d'usagers à réfléchir pour rénover en profondeur l'accueil des patients et de leurs proches dans ses différents services.

Vous allez le constater au fur et à mesure de votre parcours hospitalier à tous les niveaux de la prise en charge. La qualité de l'accueil et de la prise en charge est une priorité.

Pour cela, la bonne application de vos droits est rappelée dans la Charte du patient hospitalisé. Vos droits doivent être respectés mais vos devoirs ne sont pas absents de cette dynamique.

Toute personne admise doit se conformer à un certain nombre de règles afin de préserver confort, sécurité et bien-être des autres patients et du personnel.

IL N'EST PAS INUTILE DE RAPPELER QUE TOUT PATIENT OU TOUT MEMBRE DE SON ENTOURAGE, OÙ QU'IL SE TROUVE, SE DOIT DE :

Faire preuve de civisme, de politesse, de respect envers les autres usagers, le personnel médical, soignant et administratif, pour rendre acceptable la vie au sein de l'hôpital,

Ne proférer ni menaces ni violences quelle que soit la cause,

Ne pas consommer de boissons alcoolisées, de produits toxiques, ou fumer à l'intérieur des bâtiments hospitaliers,

Ne pas troubler le repos des autres patients, limiter les appels téléphoniques dans les couloirs, modérer le niveau sonore des conversations,

Éviter les visites de groupes et respecter les horaires de visite,

Respecter les règles d'hygiène.

Le dialogue avec le personnel hospitalier est d'usage pour écarter toute situation jugée préjudiciable. La cadre du service est en particulier une personne à qui vous pouvez exprimer vos questionnements ou doléances. Au pire, en cas de griefs ou de litige, il existe des structures de recours adaptées (comité des usagers, réclamation). La législation, depuis la Loi Kouchner de 2002, s'est considérablement enrichie et permet à chacun de pouvoir défendre son point de vue.

Nous souhaitons que ces quelques règles soient comprises et acceptées par tous.

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

LES ETABLISSEMENTS DE L'ASSISTANCE PUBLIQUE - HOPITAUX DE MARSEILLE

HÔPITAL DE LA CONCEPTION
147 Boulevard Baille - 13385 Marseille cedex 5
Moyens d'accès
BUS : lignes 54, 68 - METRO : stations Baille, Timone

HÔPITAL NORD
Chemin des Bourrely - 13915 Marseille cedex 20
Moyens d'accès
METRO : station Bougainville - BUS : lignes 26, 97

HÔPITAUX SUD
249 - 270 Boulevard de Sainte-Marguerite - 13274 Marseille cedex 9
Moyens d'accès
BUS : lignes 24, 24S, 46, 48 - METRO : station Sainte-Marguerite Dromel

HÔPITAUX DE LA TIMONE
264 Rue Saint-Pierre - 13385 Marseille cedex 5
Moyens d'accès
BUS : lignes 14, 40, 54, 72, 91 - METRO : station Timone

IRFSS INSTITUT RÉGIONAL DE FORMATIONS
Spécialisées en Santé - Houphouët Boigny
416 Chemin de la Madrague ville 13314 Marseille Cedex 15
Moyens d'accès
METRO : ligne 2 station Bougainville puis ligne 25 ou 26 ou 70

PLATEFORME LOGISTIQUE
Chemin du Ruisseau Mirabeau 13015 Marseille

DIRECTION GÉNÉRALE
80 rue Brochier 13354 Marseille cedex 5
Moyens d'accès
BUS : ligne 54 - METRO : station Baille

Un numéro de téléphone unique : 04 91 38 00 00

Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille

www.ap-hm.fr
+33 4 91 38 00 00