LIVRET D'**ACCUEIL DU PATIENT**

CH ALLAUCH
L'hôpital hospitalier

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

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant votre hospitalisation, les services et les prestations dont vous pouvez bénéficier.

Parce que chaque patient est unique, nos professionnels sont mobilisés pour vous assurer un accompagnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Vous êtes partenaires de vos soins et nos équipes s'engagent à être à votre écoute tout au long de votre séjour. Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et à celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire joint à ce livret, afin de contribuer à l'amélioration de nos pratiques.

Les professionnels du Centre hospitalier d'Allauch vous remercient de votre confiance, et vous souhaitent la bienvenue.

Le recours à un interprète

Certains de nos professionnels maîtrisent des langues étrangères, ainsi que la langue des signes française (LSF). Ils sont disponibles pour vous assister dans vos démarches et dans la compréhension de votre prise en charge. Faites-vous connaître auprès du personnel qui contactera une personne susceptible de vous aider ou d'aider l'un de vos proches à communiquer.

Welcome
If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Bienvenido
Si usted no habla ou no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Digalo al personal sanitario de la unidad.

مرحبًا

إذا كنتم لا تتكلمون أو لا تفهمون الفرنسية لكم إمكانية اللجوء إلى مترجم. اطلبوا ذلك من الإطار المعالج في الوحدة.

SOMMAIRE

3 VOTRE ADMISSION

8 VOTRE SÉJOUR

14 VOS DROITS & VOTRE INFORMATION

24 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

29 BIEN VIVRE ENSEMBLE

32 VOTRE SORTIE

VOTRE
ADMISSION

// Vos démarches administratives

Les formalités administratives doivent être effectuées lors de votre arrivée, par vous-même ou l'un de vos proches, dès votre arrivée à l'hôpital.

Ces formalités sont indispensables, elles nous servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et permettre la prise en charge financière de vos frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affilié.

Une équipe vous accueille au Bureau des admissions, situé dans le hall d'entrée de l'hôpital (face à l'Accueil), du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h, sans interruption.

Quels documents vous faut-il présenter et information à transmettre à l'admission ?

Dans tous les cas :

- Nom et coordonnées de votre médecin traitant
- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour)
- Votre carte d'assuré social (carte vitale) ou votre attestation de sécurité sociale ou un justificatif de prise en charge par un organisme d'assurance maladie
- Votre carte mutuelle ou votre attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ou votre attestation complémentaire Santé solidaire en cours de validité

Dans les cas particuliers :

- **Accident causé par un tiers :** imprimé de déclaration de l'accident
- **Accident de travail :** le volet n°2 de la déclaration remise par votre employeur
- **Bénéficiaire de l'aide médicale d'État :** un justificatif de cette couverture

L'hôpital n'est pas gratuit. En l'absence de ces pièces justificatives, les prestations de soins vous seront facturées en totalité et il vous appartiendra d'en obtenir le remboursement auprès de vos organismes d'affiliation.

Pour toute information et pour vous aider dans vos démarches, le Service social et l'équipe du Bureau des admissions sont à votre disposition.

// Vos frais d'hospitalisation

Les tarifs des prestations de l'établissement, révisables annuellement, sont affichés aux guichets du Bureau des admissions.

Les frais d'hospitalisation se composent :

- **du prix de journée :** il est généralement pris en charge à 80% par votre régime d'assurance maladie ou en totalité, si votre hospitalisation est en rapport avec l'exonération du ticket modérateur dont vous bénéficiez. Le ticket modérateur est la part des frais de séjour non couverte par l'Assurance maladie. Selon les cas, il revient à votre mutuelle, à un organisme complémentaire (par exemple : la complémentaire Santé solidaire) ou à vous-même d'en assurer le paiement
- **du forfait journalier :** il est fixé par arrêté ministériel. Cette participation forfaitaire qui correspond aux frais d'hébergement peut être réglée par votre mutuelle ou vous-même

La prise en charge d'une partie de vos frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de votre carte vitale (principe du tiers payant).
Vous pouvez connaître le montant des frais que vous aurez à payer en vous adressant au Bureau des admissions.

La chambre particulière

Il est possible, selon les disponibilités du service, de bénéficier d'une chambre particulière.

Vous devrez compléter un document demandant cette prestation auprès du Bureau des admissions ou auprès du service de soins. Une compensation financière vous sera demandée, sauf pour raison médicale. Certaines mutuelles prennent en charge ce supplément, partiellement ou en totalité. Il vous revient de le vérifier avec l'aide du Bureau des admissions.

Comment régler vos frais hospitaliers ?

En l'absence des pièces justificatives (carte vitale, carte de mutuelle) permettant la facturation à votre régime d'assurance, le paiement vous sera demandé à la sortie au Bureau des admissions ou à défaut, la facture vous sera adressée à votre domicile.
Toutes les références nécessaires au paiement seront indiquées sur votre facture.

Votre règlement pourra être adressé à la Trésorerie du Centre hospitalier d'Allauch :

Trésorerie de Marseille Hospitalière
79, avenue de Saint-Julien
13377 Marseille Cedex 12
Horaires d'ouverture :
du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h
Tél. : 04 96 13 03 80
Courriel : t013025@dgfip.finances.gouv.fr

Afin de faciliter le paiement de vos frais de séjour, les modes de paiement suivants sont acceptés : espèces, chèque bancaire ou postal, carte bancaire.

Vous avez la possibilité de régler votre facture en vous présentant au guichet du Bureau des admissions ou par carte bancaire, via le service de paiement en ligne disponible sur le site Internet de l'hôpital (www.ch-allauch.fr). Ce mode de règlement en ligne se fera par l'intermédiaire d'un service sécurisé, disponible 7j/7 et 24h/24.

Identité protégée – Anonymat – Refus de visite

Vous pouvez demander que votre identité ou votre présence ne soit pas communiquée pendant votre séjour dans notre établissement. Vous êtes également en droit de refuser des visites. Exprimez votre souhait lors de vos formalités et à votre arrivée dans le service de soins.

VOTRE
ADMISSION

// Le service social

Le Service social vous accueille, vous oriente, vous accompagne et vous aide dans vos démarches pour faciliter l'accès à vos droits, aux soins et aux différentes mesures de soutien en lien avec les partenaires externes, et ce, dans le respect du secret professionnel.

Il est votre interlocuteur privilégié pour l'organisation de votre sortie.

Le Service social vous reçoit du lundi au vendredi. Les modalités d'accueil et les coordonnées des assistants sociaux sont disponibles à l'Accueil principal.

// Effets personnels à apporter

Vous devez apporter votre linge (serviettes et gants de toilette, pyjama, chemise de nuit, robe de chambre…) et votre nécessaire de toilette. L'hôpital ne fournit pas de linge de toilette. N'oubliez pas de vous munir également d'une paire de chaussons.

// Dépôt des valeurs

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols ne sont pas exceptionnels.

Veillez à laisser à votre domicile ou à vos proches tout objet de valeur dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement (espèces, bijoux, cartes de crédit, chéquiers, etc.).

Si vous ne pouvez pas les confier à vos proches, vous êtes invité à les déposer, auprès du Bureau des admissions. Les modalités précises pourront vous être présentées par le personnel soignant.

Si vous décidez néanmoins de les garder auprès de vous, la responsabilité de l'hôpital ne pourra pas être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration. Aucun dédommagement ne sera effectué.

Remarque : pour le patient hors d'état d'exprimer sa volonté et qui, de ce fait, se trouve dans l'incapacité de procéder au dépôt de ses valeurs, celui-ci est assuré auprès du Bureau des admissions par le personnel soignant du service, après inventaire.

// Objets personnels

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, etc., pensez à le signaler à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service. Pour les prothèses dentaires, nous vous invitons à demander au personnel soignant une boîte de rangement.
En cas de perte, vol ou détérioration de l'objet inventorié par le personnel soignant du service, la responsabilité de l'établissement pourra être recherchée, sauf en cas de négligence de votre part ou non-respect des consignes indiquées.

Le Centre hospitalier d'Allauch ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration, de votre fait, de vos prothèses, et en cas d'absence de déclaration de votre part de vos objets personnels lors de l'inventaire.

VOTRE SÉJOUR

// Les repas

Les repas sont préparés par le service Restauration du Centre hospitalier. La qualité nutritionnelle de votre alimentation a été validée par le Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) de notre établissement.

Dès votre arrivée, un soignant recueillera les aliments ou plats que vous ne souhaitez pas consommer, et notera les éventuelles allergies.

Si votre état de santé le nécessite, une diététicienne établit des régimes et textures spécifiques, conformément aux prescriptions médicales, à votre pathologie ainsi qu'à vos goûts.

Les horaires des repas :

- Le petit-déjeuner qui est préparé dans le service de soins est servi entre 7h et 8h30 (horaires variables dans certaines unités)
- Le déjeuner est servi entre 11h30 et 12h30
- Le dîner est servi entre 17h45 et 18h45

Il est déconseillé de conserver de la nourriture dans la chambre pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire.

// Les repas pour vos proches

Vos proches peuvent bénéficier d'un repas accompagnant.

Les tickets repas sont en vente au Bureau des admissions du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h, sans interruption. En dehors des heures d'ouverture, les week-ends et jours fériés, les demandes se font auprès de l'Accueil principal.

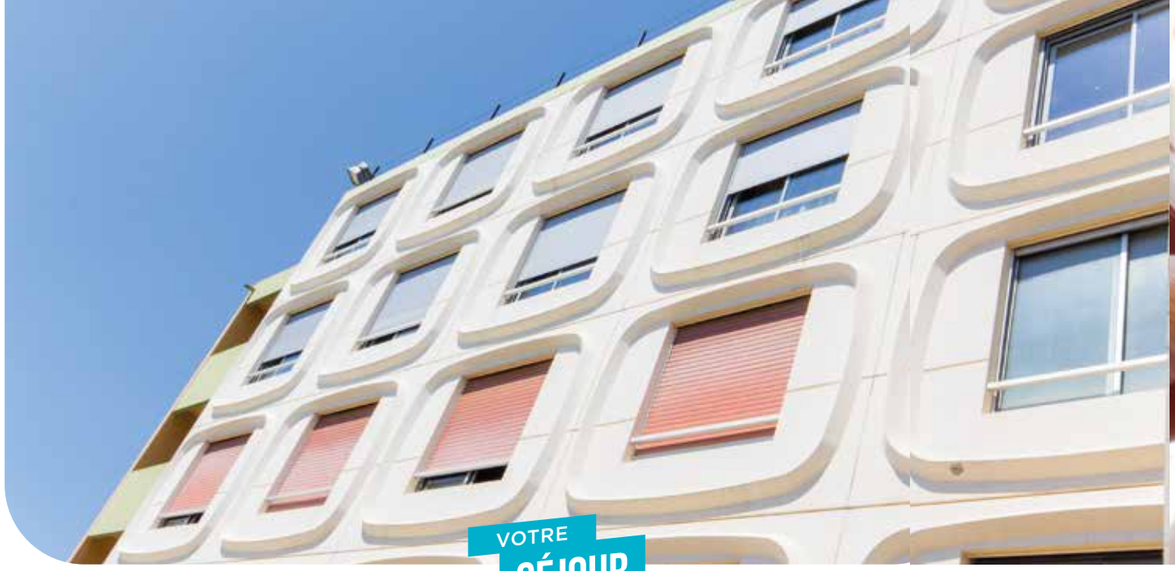
// Boissons, tabac et autres produits illicites

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi Évin) renforcée par le décret du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé, y compris dans les chambres individuelles pour des raisons de sécurité incendie.

L'usage des cigarettes électroniques est également prohibé. Cette interdiction s'applique à tous : hospitalisés, visiteurs et soignants. Une amende forfaitaire est prévue en cas de non-respect de la loi.

L'hôpital dispose de consultations d'aide au sevrage tabagique. Si vous êtes fumeur, il peut vous être proposé, au sein de l'établissement, une prise en charge qui vous aidera à surmonter votre dépendance pendant votre hospitalisation.

L'introduction de boissons alcoolisées ou produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.



VOTRE
SÉJOUR

// Le courrier

Vous avez la possibilité de recevoir et d'envoyer vos courriers personnels.

Une boite aux lettres est mise à votre disposition à l'Accueil principal. La levée du courrier a lieu à 13 h.

Le courrier est distribué quotidiennement du lundi au vendredi.

Remarque : le quotidien La Provence est à votre disposition et consultable à l'Accueil principal.

// Prestations multimédia : télévision, téléphone et internet

Le téléphone

Pour pouvoir appeler depuis le téléphone de votre chambre, vous devez au préalable en faire la demande au Bureau des admissions et acquitter un forfait d'ouverture de ligne et si besoin, de frais de communication. Vous pourrez être joint par votre entourage au numéro qui vous sera communiqué.

La télévision

Des téléviseurs avec télécommande sont installés dans toutes les chambres. Pour bénéficier de cette prestation payante, vous devez vous rapprocher du Bureau des admissions pour acquitter le montant correspondant. Sauf exception et sur requête écrite et motivée, aucune demande de remboursement ne sera recevable. Dans les chambres doubles, pour des raisons de confort et de respect de la tranquillité de votre voisin de chambre, l'achat d'un casque à usage unique est obligatoire.

Le WiFi

Le Centre hospitalier d'Allauch met à disposition des patients un accès Wifi intitulé « Wifi-Patients ». Il est gratuit, mais sans engagement de couverture sur l'ensemble de l'établissement.

Pour y accéder, vous devrez saisir le code utilisateur et le mot de passe qui vous seront délivrés sur demande de votre part, auprès du Bureau des admissions.

// Le bracelet d'identification

Lors de votre accueil, un bracelet d'identification vous est proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et votre unité d'hospitalisation. Il se porte généralement au poignet.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention à l'extérieur de notre établissement.

Vous serez régulièrement interrogé sur votre identité. Cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

« Votre identité, c'est votre sécurité. »

Lors d'une hospitalisation un appel systématique au téléservice INSi (Identifiant national de santé intégré) est réalisé par un agent du Bureau des admissions.

L'identité nationale de santé (INS) est un matricule attribué au bénéficiaire de l'assurance maladie en France. Depuis le 1er janvier 2021, toute donnée de santé doit être référencée avec l'INS constituée de l'identifiant de santé et des traits d'identité de l'usager, tels que connus dans l'état civil.

// Votre traitement médicamenteux

En cas de traitement médicamenteux personnel, pensez à le signaler systématiquement et à présenter votre dernière ordonnance au médecin du service, afin de sécuriser la continuité de votre traitement pendant votre séjour.

Les traitements apportés sont à remettre à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service, afin d'éviter toute interaction médicamenteuse avec la prescription hospitalière. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital. Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, le temps que la pharmacie de l'hôpital les commande.

Pour votre sécurité, il vous est recommandé de ne prendre aucun traitement autre que celui prescrit dans l'établissement sans avoir averti l'équipe soignante.

VOTRE
SÉJOUR

// Les visites

Les visites sont autorisées de 12h à 20h30, sauf dérogation. Elles peuvent être limitées par décision médicale en fonction des services.

Dans certains cas, un membre de votre famille peut être autorisé par l'équipe médicale et le cadre de santé à rester auprès de vous nuit et jour.

Les visiteurs entrant dans une chambre doivent se désinfecter les mains avec une solution hydro-alcoolique.

Expliquez à vos proches :

- de ne pas venir à l'hôpital vous rendre visite s'ils sont contagieux (grippe, rhume, gastro-entérite, varicelle, etc.)
- de ne pas se coucher ou s'asseoir sur les lits
- de ne pas mettre les pieds sur le matériel hospitalier pour votre propre sécurité
- de ne pas venir avec leurs enfants de moins de 15 ans
- de ne pas venir nombreux, afin de respecter votre convalescence

Remarque : pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Dans l'enceinte de l'hôpital, un appartement indépendant entièrement meublé et équipé pouvant loger jusqu'à six personnes est à la disposition des familles pour une somme modérée.

Pour toute information, il convient d'appeler le Bureau des admissions, de 8h à 17h, au numéro suivant : 04 91 10 46 57. Toute réservation devra se faire au plus tard 48h à l'avance.

// Les cultes - la laïcité

L'hôpital est un établissement public soumis au principe de la laïcité et à ses règles (cf. La Charte de la Laïcité).

La liberté de culte est respectée pour tous. Cependant, chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients.

Tout prosélytisme religieux, politique, ou philosophique est proscrit.

Les représentants des différentes confessions peuvent intervenir sur demande. Une liste des différents cultes est affichée dans chaque unité. Un espace de recueillement est à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement.

// Les autorisations de sorties temporaires

Vous pouvez bénéficier de permissions de sortie, dont la durée est variable selon les services. Cette permission n'est autorisée que sur avis médical ; la demande doit être formulée auprès du médecin deux jours à l'avance. Dans ce cadre, les frais de transport restent à votre charge.

// Le bien-être

Il est possible de faire intervenir une coiffeuse et un pédicure. Ces professionnels interviennent en faveur du bien-être et du confort des patients, et s'adapteront toujours aux envies et aux besoins du patient.

Selon les services, ces prestations peuvent être gratuites ou payantes. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des équipes soignantes.

// Les espaces détente

Notre hall d'accueil dispose d'espaces détente, avec distributeurs automatiques (boissons fraîches et chaudes, snacking).

La création d'un espace d'activités physiques et sportives dans les murs de l'hôpital participe au bien être des patients et du personnel.

// Les espaces verts

Pour poursuivre avec le soin, plusieurs jardins et espaces verts existent au sein de l'établissement.

À vocation thérapeutique, le **jardin des sens** invite à la promenade et mobilise les cinq sens par la découverte d'espaces thématiques (les parfums, les sons, le toucher, le goût, les couleurs). Très prisé par les patients, le jardin situé derrière l'accueil principal est ouvert aux familles qui peuvent profiter, dans une ambiance sereine et apaisante, d'un espace pique-nique, ainsi que d'un terrain de pétanque. Un potager bio fait également office d'atelier thérapeutique pour les patients.

Le coeur du **jardin zen** est plus dense et réveille les sens. Situé à l'entrée de l'hôpital, il s'offre à mi-parcours du cheminement d'entrée et propose aux patients et aux visiteurs une bulle de détente, une invitation à profiter de deux espaces à l'abri des regards et à l'ombre de grands bambous, érables, hortensias, etc.

Situé à l'entrée de la Maison des collines, le **jardin tonique** accueille des bancs et des appareils de sports de plein air. Il offre un service complémentaire aux patients ainsi qu'un espace commun extérieur de qualité.

Si vous désirez vous promener dans les jardins de l'établissement, demandez l'avis de votre médecin et informez le personnel soignant lorsque vous quittez le service.

Pour votre sécurité, veuillez emprunter les sentiers balisés. Merci de respecter ces lieux.

VOS DROITS & VOTRE INFORMATION

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

1. 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.

2. 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.

3. **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.

4. 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.

5. **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.

6. 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.

7. 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.

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

9. 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.

10. 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.

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

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

www.sante.gouv.fr

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

VOS DROITS & VOTRE
INFORMATION

// Charte de la personne hospitalisée

La Charte de la personne hospitalisée (affichée dans tous les services de l'hôpital) rappelle que le patient reste une personne à part entière qui peut exprimer ses droits quels que soient sa situation et son statut social. La loi du 4 mars 2002, relative aux « Droits des malades et à la qualité du système de santé » est venue conforter les principes de dignité, de non-discrimination, de respect de la vie et du secret médical.

Cette charte peut être consultée en sept langues (allemand, anglais, espagnol, italien, portugais, arabe, chinois). Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au Cadre de santé du service un exemplaire papier du texte intégral.

// Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico sociaux.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie est un outil pour l'exercice de ces droits. Elle évoque notamment :

- Le principe de non-discrimination
- Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
- Le droit à l'information
- Le principe du libre choix et du consentement éclairé
- Le droit à la renonciation
- Le droit au respect des liens familiaux
- Le droit à la protection des informations le concernant
- Le droit à l'autonomie
- Le principe de prévention et de soutien
- Le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
- Le droit à la pratique religieuse
- Le respect de la dignité de la personne et de son intimité

// Charte Romain Jacob

La Charte Romain Jacob est née de la volonté des personnes vivant avec un handicap d'améliorer leur accès aux soins. Elle a été rédigée en 2014, suite à plusieurs séries de réunions impliquant des personnes vivant avec un handicap, des soignants et des représentants de l'administration, sous l'égide de l'association Handidactique.

À travers 12 grands principes, elle s'impose comme le véritable guide éthique de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap. Cette charte impose aujourd'hui un accès au droit commun, notamment par rapport à :

- L'accès aux soins
- L'accessibilité
- Le droit au répit
- L'accès à l'emploi
- L'aide aux aidants
- L'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien

// Charte de la bientraitance

Qu'est-ce que la bientraitance ?

C'est une posture professionnelle, une « manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

C'est une culture partagée qui trouve son fondement dans le respect des droits de la personne, notamment les droits relatifs au respect de l'intégrité, de la dignité et au respect de la confidentialité.

Le Centre hospitalier d'Allauch s'engage à :

- Respecter la personne, ses libertés de choix, sa dignité, son intimité
- Organiser les parcours de soins garantissant la qualité et la sécurité à toutes les étapes
- Aménager des temps de partage et de régulation pluriprofessionnels autour des situations sensibles
- Accompagner, sensibiliser et former tous les professionnels dans une démarche éthique et déontologique de bientraitance
- Évaluer le niveau de satisfaction des usagers et apporter une réponse aux attentes

Les professionnels s'engagent à

- Respecter la personne accueillie, se rendre disponible et créer un climat de confiance
- Vous informer et rechercher votre accord et/ou votre participation et, in fine, respecter vos choix
- Individualiser votre prise en charge
- Construire avec vous et vos proches votre projet personnalisé
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de souffrance

Vos proches et vous êtes des partenaires de soins. Vous êtes encouragés à :

- Exprimer vos choix, vos volontés et vos convictions
- Participer à votre projet personnalisé avec les équipes
- Respecter le règlement de l'établissement, l'organisation du service, et les règles de la vie en collectivité

VOS DROITS & VOTRE
INFORMATION

// Le droit à l'information

Durant votre séjour, l'équipe médicale vous tiendra informé de votre état de santé en s'efforçant de rendre ses explications les plus claires possibles. Dans ce cadre, il vous sera demandé d'accorder ou non votre consentement pour les actes médicaux, examens ou les traitements qui seront pratiqués.

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé, afin de vous apporter un soutien direct.

Pour la continuité de votre prise en charge, votre médecin traitant reçoit communication des principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part.

// La personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera notamment de rapporter vos effets personnels, votre courrier et qui sera contactée en cas d'aggravation.

// Désignation de votre personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 vous donne la possibilité de désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) appelée « personne de confiance » qui peut, selon vos souhaits :

- Être votre porte-parole auprès des professionnels de santé
- Vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins
- Assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions
- Être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire

Cette désignation se fait par écrit sur un formulaire fourni par l'équipe soignante de l'unité. Il doit être cosigné par la personne désignée. Cette désignation est valable pendant toute la durée d'hospitalisation, mais vous pouvez changer d'avis à tout moment.

Désigner une personne de confiance n'est pas une obligation, mais un droit et cela peut être très utile.

// Vos directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

À défaut de l'existence des directives anticipées, et dans le cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer, le médecin devra prendre en compte le témoignage de la personne de confiance. Si vous n'avez pas désigné de personne de confiance, le témoignage de la famille ou des proches sera pris en compte.

Pour rédiger vos directives anticipées, vous pouvez utiliser le support de votre choix ou le formulaire existant au Centre hospitalier d'Allauch. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.

Pour être valables, elles doivent respecter quelques conditions :

- être écrites, datées et signées par vos soins
- mentionner votre nom, prénom, date et lieu de naissance. À noter qu'en cas d'impossibilité physique d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont la personne de confiance
- être conservées par vous-même ou par la personne de confiance ou un proche

À noter qu'elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Pour être prises en compte, elles doivent être accessibles. C'est pourquoi, il est important que vous indiquiez l'existence de ces directives anticipées au médecin et professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vos directives anticipées seront intégrées dans votre dossier patient informatisé. L'équipe de soins pourra ainsi les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

// Accès à votre dossier médical

Le dossier médical regroupe toutes les informations utiles relatives à votre santé. Le contenu de votre dossier est couvert par le secret médical.

Dans les conditions prévues par la loi *« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé… »* (Article L.1111-7 du Code de la Santé Publique).

Vous pouvez faire une demande de communication de votre dossier médical en utilisant le formulaire de l'établissement, disponible en annexe du livret d'accueil. Vous pouvez également vous adresser au Cadre de santé du service ou au Secrétariat de Direction pour vous le procurer. Ce formulaire, accompagné des pièces justificatives (mentionnées sur le document) devra être adressé à :

M. le Directeur - Centre hospitalier d'Allauch
Chemin des Milles écus - BP 28
13718 Allauch Cedex

Après validation administrative de la demande, vous pourrez :

- soit consulter gratuitement sur place le dossier médical auprès du service qui le détient
- soit obtenir par envoi postal, après réception du règlement (frais de reproduction et d'envoi étant à votre charge), des copies de tout ou partie de votre dossier médical

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans l'établissement. Ce délai est ramené à 10 ans en cas de décès. Dans les cas de transfusion sanguine, votre dossier est conservé pendant 30 ans.

VOS DROITS & VOTRE
INFORMATION

// Protection de vos données personnelles de santé

Dans le cadre de votre prise en charge en consultation ou en hospitalisation au sein du Centre hospitalier d'Allauch, des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'une collecte et de traitements automatisés.

Le Centre hospitalier d'Allauch, en tant que responsable de ces traitements, s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière. (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.)

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous bénéficiez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité de vos données personnelles, ainsi que celui de vous opposer aux traitements et d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Cependant, vous ne pouvez pas vous opposer aux traitements nécessaires au Centre hospitalier d'Allauch pour respecter ses propres obligations réglementaires et légales.

En effet, le fait de vous opposer à certains traitements pourrait entraîner l'incapacité du Centre hospitalier d'Allauch à garantir la qualité et/ou la sécurité de vos soins, voire de vous prendre en charge.

Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité, vous adresser au délégué à la protection des données (DPD) :

- Par courriel à l'adresse suivante :
  dpd@ch-allauch.fr
- Ou par courrier signé à l'adresse suivante :
  Centre hospitalier d'Allauch
  Chemin des Mille écus
  13190 Allauch

// Le dossier informatisé

Le système informatique du Centre hospitalier d'Allauch est un système sécurisé, uniquement accessible par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel.

Il est destiné à faciliter la gestion de votre dossier et améliorer ainsi votre prise en charge.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent, le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, le médecin responsable du Département de l'information médicale (DIM) qui analyse l'activité du Centre hospitalier d'Allauch est également amené à traiter des données figurant dans votre dossier.

// Le dossier médical partagé

Le dossier médical partagé (DMP) est un carnet de santé, informatisé et sécurisé, accessible sur Internet.

Il permet au patient et aux professionnels de santé autorisés, de partager, partout et à tout moment, les principales informations médicales utiles à la coordination, la qualité et la continuité des soins (traitements, résultats d'examens, antécédents et allergies, comptes rendus d'hospitalisation...).

Chaque personne bénéficiaire d'un régime de sécurité sociale peut, si elle le souhaite, bénéficier gratuitement d'un DMP.

Depuis janvier 2022, le Dossier médical partagé (DMP) est intégré dans l'espace numérique de santé intitulé « Mon espace santé ».

Cet espace comprend déjà une version améliorée du DMP, une messagerie sécurisée et de nouveaux services.

Les informations produites au cours de votre hospitalisation et utiles à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP (lettre de liaison, compte-rendu hospitalier, résultats d'examen).

L'ensemble des professionnels de santé du Centre hospitalier d'Allauch constituant « l'équipe de soins » telle que définie à l'article L1110-12 du Code de la Santé Publique pourront consulter votre DMP grâce à leur carte de professionnel de santé.

// Droit à l'image

L'hôpital peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Dans le cas où vous êtes sollicité, vous êtes libre de refuser ou d'accepter ; cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation expresse, et pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, qu'avec l'accord écrit du représentant légal.

VOS DROITS & VOTRE
INFORMATION

// Pour faire valoir vos droits

Si vous souhaitez exprimer des difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou exprimer votre opinion, vous pouvez vous adresser à la Commission des usagers qui a pour missions :

- de veiller à l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge dans tous ses aspects
- de recueillir, d'instruire et de statuer sur vos réclamations, voire si vous le souhaitez ou si elle l'estime nécessaire, de vous rencontrer pour vous entendre

Cette commission, présidée par un membre élu, est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe de ce livret, sur les affiches diffusées dans les services et sur le site Internet du Centre hospitalier d'Allauch.

Pour contacter les membres de cette commission, vous pouvez :

- appeler ou adresser un mail au Secrétariat de Direction :
04 91 10 46 06 - direction@ch-allauch.fr
- ou écrire un courrier à l'adresse suivante :

Centre hospitalier d'Allauch
À l'attention du Président de la Commission des usagers
Chemin des Mille écus
13 190 Allauch

QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

// Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par le service Qualité Gestion des risques. Un programme d'actions est mis en oeuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de garantir la sécurité des soins et l'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

// La mesure et le suivi de la qualité des soins

Les indicateurs

Conformément aux dispositions réglementaires, Le Centre hospitalier d'Allauch participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins. À ce titre, il procède chaque année au suivi d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Ces indicateurs sont publiés par le ministère de la Santé.
Les résultats sont affichés dans le hall de l'hôpital, consultables sur le site Internet de l'établissement (ch-allauch.fr) et sur le site de l'HAS (has-sante.fr).

La certification

La Haute autorité de santé valide la démarche qualité gestion des risques de l'établissement par une visite de certification. Les rapports de certification sont accessibles au public sur le site Internet de l'établissement et sur le site internet de la HAS (has-sante.fr).
Dans le cadre de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, l'établissement signe chaque année avec l'Agence régionale de santé un contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficience des soins (CAQES).

QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

// Votre avis nous intéresse

Le Centre hospitalier d'Allauch est à l'écoute des usagers.

Un questionnaire de sortie est à votre disposition dans ce livret d'accueil. Nous vous invitons à le remplir et à le remettre à un soignant avant votre sortie ou à le déposer dans la boite aux lettres du service ou du Bureau des admissions.

Vous avez également la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge en répondant à un questionnaire réalisé en ligne (enquête e-Satis) qui reprend les étapes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

e-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients, piloté par la Haute autorité de santé.

Si vous avez accepté de laisser votre adresse mail à cette intention au Bureau des admissions ou auprès de la secrétaire médicale du service, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Vous pourrez choisir d'y répondre ou pas.

// Réclamations

Si vous avez rencontré des difficultés et si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire :

- directement auprès des responsables du service
- ou en écrivant au directeur de l'établissement
- ou en contactant directement un Représentant des usagers (RU) qui est une personne extérieure à l'établissement et membre d'une association agréée. Il peut vous aider dans vos démarches et assurer le lien entre vous et l'établissement
- ou en faisant appel à la Commission des Usagers

Dans tous les cas, votre réclamation est instruite et une réponse vous est apportée.

Selon la nature de votre réclamation, vous pouvez bénéficier d'une médiation. Il s'agit d'une opportunité d'écoute et d'échanges au service des patients et de leurs proches, afin de mieux comprendre ou de solutionner des difficultés intervenues au cours d'une hospitalisation ou d'une consultation. La médiation est réalisée par des médiateurs qui sont neutres par rapport à l'équipe qui vous a pris en charge.

// Lutte contre la douleur

Dans tous les services du Centre hospitalier d'Allauch, les professionnels de santé s'engagent à prendre en charge votre douleur et à la soulager au mieux, grâce à des moyens spécifiques et des protocoles établis par le Comité de lutte contre la douleur et des soins palliatifs (CLUDS).

Si vous avez mal, vous devez en parler au personnel soignant qui mettra en oeuvre les mesures adaptées visant à soulager votre douleur.

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ À L'HÔPITAL ! PARLEZ-EN.

// Les soins palliatifs

L'objectif des soins palliatifs n'est pas de guérir, mais de préserver une certaine qualité de vie face aux symptômes et aux conséquences de cette maladie (cancer, maladie neurologique, décompensation d'organe, sida...).
Associés aux traitements de la maladie, ils ont pour but de soulager la douleur physique et tous les inconforts en prenant en compte également la souffrance psychologique, sociale et spirituelle du patient et de sa famille.
Une équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) composée de professionnels (médecins, infirmiers, psychologues) intervient régulièrement dans les divers services à la demande du médecin, de l'équipe, de vous-même ou de vos proches. Cette équipe a vocation à former les personnels dans ce domaine. Vous pouvez, le cas échéant, solliciter le médecin du service à propos de cette équipe.

// Lutte contre les infections associées aux soins

Ce sont des infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital. De nombreuses actions sont menées dans le cadre de cette lutte.

Différents acteurs sont engagés :

- **Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)** définit la politique de lutte contre les infections nosocomiales qui s'inscrit dans le Programme qualité et gestion des risques de l'établissement.
- **L'Équipe opérationnelle d'hygiène (EOH),** composée d'un praticien hygiéniste et d'une infirmière hygiéniste, oeuvre à la mise en place d'actions : élaboration de protocoles, formations, enquêtes épidémiologiques...
- **Les équipes soignantes** appliquent, dans tous les services, les procédures adaptées aux situations (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions spécifiques selon l'état de santé de chacun, désinfection des matériels...).
- **Les patients** participent aux actions de prévention en signalant à l'entrée dans l'établissement s'ils sont atteints d'une infection simple ou porteur d'une bactérie multi résistante ou hautement résistante. Ils veillent à avoir une bonne hygiène des mains (des distributeurs de solution hydro alcoolique sont à disposition).
- **Les visiteurs** respectent les consignes données par le personnel soignant. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières de votre part ou de celle de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter, en particulier la désinfection des mains ou le port d'une tenue adaptée. Dans certains cas, les visites pourront être limitées.

Le personnel soignant est à la disposition des patients et de leur famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.

// Don d'organes : pour ou contre le don, vous devez le faire savoir

Que dit la loi sur le don d'organes et de tissus ?

En France, il n'existe pas de registre du OUI. Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, l'inscription sur le Registre national des refus se fait uniquement à partir du site : **www.registrenationaldesrefus.fr** ou en adressant une demande sur papier libre à l'Agence de la biomédecine.

// Les points clés du règlement intérieur

Le règlement intérieur est consultable sur le site Internet de l'établissement ou auprès du Secrétariat de Direction.

// Respect de la vie en collectivité

L'hôpital est un lieu recevant du public où chacun doit respecter, en toutes circonstances et dans tous les secteurs, les droits élémentaires des autres patients comme du personnel. Le non-respect des règles énoncées ci-dessous peut amener le Directeur ou son représentant à prendre, si nécessaire, avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.

Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé :

- de respecter les horaires de visite affichés dans les services
- de préserver le repos des patients en limitant les nuisances sonores (télévision, visites…)
- de faire preuve de discrétion. Les patients et les visiteurs sont tenus à la confidentialité de toute information vue, entendue ou lue, au cours de leur séjour ou de leur visite dans l'établissement
- de se déplacer dans une tenue décente
- de respecter les consignes d'hygiène
- d'être courtois et poli envers le personnel. Les menaces, violences, injures, diffamations ou outrages envers un agent sont passibles de poursuites par la loi
- de n'introduire dans l'établissement ni boisson alcoolisée, ni substance ou produit illicite ou équipement dangereux (couteau, arme…)
- de respecter les locaux et le matériel. Les dégradations devront être remboursées. Les auteurs pourront être poursuivis en justice
- de respecter le droit à la vie privée, dont fait partie le droit à l'image, des personnels et des patients. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La reproduction de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne. Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels du Centre hospitalier d'Allauch, est susceptible de faire l'objet d'une plainte

// Hôpital sans tabac

Il est interdit de fumer dans les locaux hospitaliers. L'utilisation de la cigarette électronique est également prohibée. Des espaces vous sont réservés à l'extérieur des bâtiments, nous vous demandons d'utiliser les cendriers mis à votre disposition pour préserver la qualité de notre environnement.

// Sécurité incendie

En cas d'incendie, donnez l'alerte en composant le **48 18**.

Il est rigoureusement interdit :

- de produire ou d'introduire une flamme nue (briquets, allumettes, bougies), d'introduire et de se servir d'appareils électriques personnels (sèche-cheveux, plaque chauffante, grille-pain…)
- de poser des récipients remplis d'eau sur des appareils électriques, d'introduire des liquides inflammables
- de stationner sur les voies pompiers (risque de fourrière)

// Plan vigipirate : attentifs ensemble

La vigilance est l'affaire de tous. Chacun (personnel, patients, visiteurs, etc.) est acteur de sa sécurité et contribue par son comportement à la prévention et à la protection de tous et toutes contre les menaces d'atteintes aux biens et aux personnes.

- Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles
- Signalez au personnel tout bagage ou colis qui vous semble abandonné
- N'acceptez pas de colis ou bagage qui vous serait confié par un inconnu
- Signalez au personnel toute personne au comportement inadapté ou suspect
- Facilitez les opérations de contrôle
- Respectez les éventuelles restrictions d'accès, limitation du nombre de visiteurs… (mesures évolutives selon les services et en fonction des risques)
- Suivez les consignes données par les agents de sécurité

// Circulation et stationnement

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur du site du Centre hospitalier d'Allauch. Pour la tranquillité de tous, merci de ne pas klaxonner. Votre vitesse doit être réduite et ne pas excéder 25 km/h. Vous devez vous garer sur les zones prévues à cet effet.

Deux parking municipaux, dont un réglementé, sont également prévus à proximité de l'établissement.

Le Centre hospitalier d'Allauch n'est pas responsable du vol, ni de la dégradation des véhicules.

Des stationnements sont réservés aux personnes à mobilité réduite et des emplacements « arrêt minute » sont mis à votre disposition pour faciliter l'accès à l'hôpital aux personnes avec des difficultés de marche.

// Les gestes éco responsables

Le Centre hospitalier d'Allauch est engagé depuis de nombreuses années dans une politique de développement durable et de maîtrise des impacts environnementaux et sociétaux de ses activités : gestion des déchets (tri, valorisation), achats responsables (éco labels, analyses des impacts sur l'environnement…), maîtrise des consommations (eau, énergie), qualité de vie au travail…

Aidez-nous en respectant vous aussi les éco-gestes : préservez l'eau, soyez attentifs à votre consommation électrique, limitez les nuisances sonores, privilégiez les transports en commun pour venir à l'hôpital, si votre état de santé le permet

VOTRE SORTIE

// Décision de sortie

Votre sortie est décidée par le médecin en fonction de votre état de santé. Vous serez prévenu à l'avance de la date et des modalités de votre sortie (retour à domicile, transfert en soins de suite…)

L'équipe soignante du service et le service social vous accompagnent dans les démarches nécessaires pour préparer votre sortie (aide au retour et au maintien à domicile, orientation en structure de soins et/ou d'hébergement…).

L'orientation vers une autre structure

Sur décision médicale, vous pouvez être transféré ou orienté vers une autre unité de l'établissement ou en dehors du Centre hospitalier d'Allauch. L'équipe de soins est là pour vous accompagner, vous et votre famille, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

Les sorties contre avis médical

Si vous demandez votre sortie de l'hôpital contre l'avis du médecin responsable, vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé. À noter que le transport reste à votre charge et qu'aucun courrier médical, ni ordonnance ne vous seront délivrés.

// Vos médicaments à la sortie de l'hôpital

À la fin de votre séjour, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Avant de quitter l'hôpital, lisez-la et n'hésitez pas à lui poser toutes vos questions.

Le personnel soignant vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée. Pensez à les demander en cas d'oubli. Avec votre accord, les médicaments arrêtés par le médecin, peuvent être détruits par l'hôpital.

// Formalités administratives

Lorsque vous partez, vous devez :

- Récupérer auprès de la secrétaire et/ou de l'infirmière du service les documents nécessaires au suivi de vos soins :
  - l'ordonnance de sortie
  - la lettre de sortie qui pourra vous être envoyée à domicile le cas échéant
  - le **compte-rendu de votre hospitalisation** comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins qui sera adressé à votre médecin traitant, **sauf opposition de votre part**
- Vous assurer (vous ou un membre de votre famille) auprès du Bureau des admissions que votre dossier administratif est complet (en fournissant notamment votre carte vitale, carte mutuelle…), afin de ne pas recevoir de facture indue. Un bulletin de situation destiné à l'Assurance maladie et à votre complémentaire santé, et éventuellement, à votre employeur, vous sera remis
- Régler les frais restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur, chambre individuelle)

S'il reste des frais non réglés à votre sortie, vous recevrez chez vous un avis des sommes à payer du Trésor public.

Avant de partir, faites attention de ne rien oublier dans votre chambre ! Si vous avez déposé des valeurs, munissez-vous du reçu et d'une pièce d'identité pour les retirer auprès du Bureau des admissions ou de la Trésorerie de Marseille Hospitalière.

// Transport

Si votre état de santé, confirmé par une prescription médicale, nécessite votre transport par ambulance, VSL (véhicule sanitaire léger) ou taxi, vous avez le libre choix de la société d'ambulances ou de taxis. Dans ce cas, vous pourrez choisir la compagnie en l'indiquant à l'équipe soignante, afin que celle-ci effectue la réservation en conséquence. À défaut, celle-ci opérera ce choix pour vous.

Les frais de ce transport seront facturés par la société de transport à vos organismes payeurs. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % par la sécurité sociale et que vous n'avez pas de couverture mutualiste, la société vous demandera le paiement du ticket modérateur.

Vous êtes nombreux à exprimer votre reconnaissance, votre satisfaction pour le Centre hospitalier d'Allauch, mais aussi à vous interroger *« Comment faire pour aider le service et remercier les équipes ? »*

Soutenir les efforts de ses équipes en faisant un don est une manière de rendre cette reconnaissance utile.

Grâce à vos dons, vous contribuez au développement du Centre hospitalier d'Allauch et devenez un acteur engagé pour un hôpital à la fois humain, performant et innovant.

Votre don contribuera à :

- améliorer le confort de nos patients et l'accueil de leurs familles
- optimiser les conditions de travail de nos équipes
- acquérir des équipements de pointe
- renforcer les actions culturelles à l'hôpital

Les dons des particuliers sont déductibles des impôts à hauteur de 66%. Un don de 100 € revient à 44 €.

Pour les entreprises la déduction fiscale est de 60%. Un don de 500 € revient à 200 €.

Donnez un sens à vos impôts. Il n'y a pas de petit don et nous avons besoin de vous !

Pour faire un don :

- envoyer un chèque à l'ordre du Trésor public accompagné d'un courrier à l'adresse suivante :

Centre hospitalier d'Allauch
M. le Directeur
Chemin des Mille écus
13190 Allauch

Pour tout renseignement :
direction@ch-allauch.fr - 04 91 10 46 06

TRANSPORTS EN COMMUN

- **Métro/bus :** Métro ligne **1** arrêt **« La Rose »**, puis bus ligne **144** arrêts **« Les écoles »** ou **« Hôpital - Mille écus »**, les **2** arrêts sont situés à 300 m du Centre hospitalier
- **Transport à la demande d'Allauch,** renseignements au 04 88 77 60 78 ou sur www.allauch.com
- **Mobi Métropole** (Transport de personnes à mobilité réduite) : 04 91 10 59 00 - mobimetropole@rtm.fr - www.rtm.fr

CH ALLAUCH
L'hôpital hospitalier

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

Centre hospitalier d'Allauch
Chemin des Mille écus • BP 28 • 13718 Allauch Cedex

EHPAD Bernard Carrara
Rue des Frères Aillaud • BP 28 • 13178 Allauch Cedex

04 91 10 46 46 • www.ch-allauch.fr • FINESS : 13078 1339

Retrouvez-nous sur :

ComDZ.fr - 1221 - Crédits : Giuglaris Guillaume - CH Allauch - Istock