

LIVRET D'ACCUEIL



**Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille**

POLE DE RÉFÉRENCE UNIVERSITAIRE MÉDICAL ET SCIENTIFIQUE

Les équipes médicales et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et mettent à votre disposition leurs compétences avec l'appui d'équipements de diagnostic et de traitements performants.

Etablissement public de santé, regroupant 4 hôpitaux, l'AP-HM est le 1er établissement hospitalier de la région PACA. Soins, enseignement, recherche sont les trois missions fondamentales de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Marseille. C'est aussi un pôle de référence et d'excellence.

Un fort potentiel d'attractivité

Chaque année, ce sont plus de 120 000 personnes qui sont prises en charge. Avec un budget d'1 200 000 euros et près de 15 000 salariés, l'AP-HM est un acteur incontournable de l'économie régionale et contribue activement à son dynamisme. De nombreux patients sont originaires d'autres départements que celui des Bouches du Rhône. Cette attractivité repose sur la prise en charge de pathologies lourdes, de maladies rares qui nécessitent des compétences et des équipements spécifiques. L'AP-HM s'adapte aux besoins de la population en termes d'offre de soins en intégrant les dernières innovations médicales et scientifiques. Elle dispose des derniers équipements et des techniques les plus en pointe.

Une formation d'excellence

L'AP-HM, en partenariat avec la Faculté de médecine et la Faculté de pharmacie, participe à la formation des médecins et des pharmaciens. Le Centre Hospitalier Universitaire assure également la formation de personnels non médicaux dans ses 8 écoles et instituts de formation. Cet investissement dans la formation continue est une garantie de disposer d'un personnel hautement qualifié. Toujours en veille sur les dernières techniques, le personnel de l'AP-HM possède les connaissances et le savoir-faire pour offrir une prise en charge de qualité.

La recherche, pour la médecine de demain

L'AP-HM, contribue aux travaux de recherche en coopération avec les facultés, l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) et le Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS). La recherche s'exerce également dans d'autres types de structures dont par exemple les Centres d'Investigations Cliniques (CIC) qui regroupent des services cliniques de l'AP-HM et des unités de l'INSERM.

Et l'avenir

L'AP-HM investit dans ses équipements pour répondre aux besoins des patients des Bouches-du-Rhône et des départements limitrophes. Des conventions de partenariats avec les établissements de la région permettent de répartir au mieux l'offre de soins, et de garantir la continuité du service public de santé.

La construction des bâtiments médico-techniques de l'hôpital Nord et de la Timone, la mise en service prochaine de la plateforme logistique représentent les réalisations les plus significatives, qui viennent compléter les réalisations et les mises à niveau instaurées depuis une dizaine d'années.

Les efforts de l'ensemble des personnels hospitaliers sont tournés vers la qualité et la performance d'un service public de santé au bénéfice de la population.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Vous pouvez obtenir l'ensemble des informations complémentaires sur notre site Internet, www.ap-hm.fr :

- nos activités,
- la localisation de nos établissements
- les coordonnées postales pour nous joindre
- les associations conventionnées avec l'AP-HM

Un livret d'accueil dématérialisé est à votre disposition gratuitement dans votre chambre sur le canal interne de la télévision et sur le site internet de l'AP-HM

SOMMAIRE

- <i>Présentation de l'AP-HM</i>	<i>page 2</i>
- <i>Introduction</i>	<i>page 3</i>
- <i>Pour vous aider</i>	<i>page 4</i>
- <i>Vous entrez à l'hôpital</i>	<i>page 5</i>
- <i>Votre séjour</i>	<i>page 6</i>
- <i>Pour votre santé et votre sécurité</i>	<i>page 7</i>
- <i>Votre sortie</i>	<i>page 8</i>
- <i>Vos droits, vos obligations</i>	<i>page 9</i>
- <i>Mieux connaître les voies d'expression et de recours</i>	<i>page 10-13</i>
- <i>Une amélioration continue de la qualité et de la sécurité</i>	<i>page 14</i>
- <i>Annexe 1 - Fiches d'information à caractère juridique</i>	<i>pages 15-16</i>
- <i>Annexe 2 - L'Espace Rencontre Information dédié au cancer :</i>	<i>page 17</i>
- <i>Annexe 3 - Extrait de la charte du patient hospitalisé</i>	<i>page 18</i>

INTRODUCTION

Le livret d'accueil conçu à votre attention vous permet de faire connaissance avec l'Assistance Publique-Hôpitaux de Marseille. Les représentants d'associations et d'usagers et les professionnels hospitaliers qui l'ont réalisé se sont efforcés de vous donner les informations qui contribuent au bon déroulement de votre séjour.

L'AP-HM investit pour l'avenir et adapte ses locaux aux évolutions technologiques et aux pratiques médicales les plus innovantes. Des travaux peuvent en conséquence se dérouler pendant votre séjour. Les équipes techniques maintiennent au quotidien la sécurité des installations et veillent à leur entretien.

Les constructions, aménagements, et opérations de rénovation des services peuvent occasionner des désagréments pour nos patients et visiteurs. Nous vous prions de bien vouloir nous en excuser.

La continuité et la qualité des soins ainsi que les conditions de fonctionnement de l'hôpital restent inchangées en toutes circonstances, y compris pendant la durée des travaux. L'hygiène, sous le contrôle du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), fait l'objet d'une attention permanente.

La qualité de l'accueil, de votre prise en charge, ainsi que la sécurité des installations, sont pour nous des préoccupations constantes. Dans cet esprit, vous nous fournirez une aide précieuse en nous faisant part de vos appréciations, critiques et ou suggestions.

Bon séjour et prompt rétablissement.

L'ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE MARSEILLE

UN NUMÉRO UNIQUE

Standard AP-HM

04 91 38 00 00

POUR VOUS AIDER



Hôpital de la Timone
Hôpital d'adultes
Hôpital d'enfants
264 rue Saint Pierre
13385 Marseille Cedex 5



Hôpital de la Conception
147 boulevard Baille
13385 Marseille Cedex 5



Hôpital Nord
(adultes et pavillon mère/enfant)
Chemin des Bourrelly
13915 Marseille Cedex 20



Hôpital Sainte-Marguerite
270 boulevard Sainte-Marguerite
13274 Marseille cedex 9

Les associations

Les associations d'aide aux malades et à leurs proches, culturelles, éducatives ou caritatives, jouent un grand rôle à l'hôpital. En collaboration avec les équipes soignantes, elles permettent d'agrémenter le séjour des patients, de créer des liens et d'apporter un « plus » d'humanité aux malades qui se trouvent loin de leurs proches. Une cinquantaine d'associations œuvrent au sein des hôpitaux de l'AP-HM. Ces bénévoles d'associations de familles, de patients ou d'usagers conventionnées avec l'hôpital peuvent se présenter à vous. Vous avez la liberté d'accepter leur visite ou pas. Ces bénévoles sont identifiables par le badge qu'ils portent obligatoirement. Pour connaître ces associations, adressez-vous au cadre de santé et informez-vous auprès des panneaux d'affichage. Les associations à l'hôpital | www.ap-hm.fr

Les représentants des patients

Les deux représentants des usagers au Conseil de Surveillance de l'AP-HM ont pour mission de veiller au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la vie des patients à l'hôpital, et à la recherche de l'excellence des soins. Tout sujet relatif à des réflexions, des suggestions ou à des éventuelles réclamations concernant des questions d'ordre général pourra être traité. Ils reçoivent sur rendez-vous le mercredi de 9H30 à 16h30 à l'Hôpital de la Timone Direction 2^{ème} étage usagers.conseil.surveillance@ap-hm.fr

Les cultes

Des représentants des différents cultes sont présents. Ils peuvent vous rencontrer à votre demande. La liste est disponible au sein de chaque service sur le panneau d'affichage. Des lieux de recueillement sont à votre disposition dans l'hôpital.

Le service social

Le service social de l'hôpital a pour mission de vous conseiller, vous orienter et vous soutenir ainsi que votre famille pendant votre séjour ou au moment de votre sortie. Une assistante socio-éducative intervient dans votre service, elle pourra vous aider concernant les points suivants :

- Accueil et accompagnement du patient
- Assistance aux patients et/ou aux familles pour l'insertion ou la réinsertion sociale
- Montage et instructions de dossiers relatifs aux droits
- Information et conseil aux patients et/ou aux familles
- Rédaction et transmission de l'intervention sociale
- Organiser la sortie du patient vers les structures de soins
- Organiser la sortie du patient vers son domicile
- Prendre en compte la complexification supplémentaire des aspects sociaux dans la prise en charge de la maladie.

N'hésitez pas à la contacter par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe soignante.

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit préalablement frapper à votre porte et se présenter. N'hésitez jamais à demander à votre interlocuteur son nom et sa qualité.

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à recevoir des pourboires ou des gratifications.

Vos interlocuteurs

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) est placé sous l'autorité du chef de service assisté d'une équipe médicale et soignante. Les sages-femmes et les cadres de santé coordonnent et organisent les soins et les équipes. Ils font partis de vos interlocuteurs privilégiés.

Le service de soins, et toute structure élémentaire d'organisation des soins aux patients, accueillent les personnes soignées en hospitalisation, en consultation ou lors des examens et explorations.

Les personnels qualifiés des filières infirmière, de rééducation et médico-techniques, accomplissent des soins techniques, relationnels, éducatifs et d'accompagnement.

Ils sont assistés, dans cette prise en charge, par d'autres professionnels qualifiés (Aide-Soignant, Auxiliaire de Puériculture, ...) qui participent notamment aux soins d'hygiène et de confort de la personne soignée.

L'entretien des chambres est assuré par des agents de bionettoyage (agent de service hospitalier qualifié) intervenant sur l'environnement du patient.

Vos visites

Les horaires et les conditions

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 de moins de 15 ans, demandez l'avis de l'encadrement soignant car les enfants ne sont pas admis dans certains services. Afin de préserver votre tranquillité et celle de vos voisins, 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.

VOUS ENTREZ À L'HÔPITAL

vosre admission

En urgence

Si vous ne l'avez pas fait à votre arrivée, vous ou un membre de votre famille, êtes invité(e) à produire dans les meilleurs délais tous les éléments nécessaires pour compléter votre dossier administratif :

- au Service de Facturation des Soins d'Urgences si vous avez reçu des soins sans hospitalisation,
- au Bureau des Entrées si vous avez été hospitalisé(e).

En hospitalisation programmée

Au moment où votre médecin demande votre hospitalisation, vous avez la possibilité de réaliser une pré-admission auprès du bureau des entrées de l'hôpital afin de ne pas effectuer les démarches administratives le jour de votre prise en charge. Si la pré-admission n'a pas été réalisée, vous devrez vous rendre au bureau des entrées pour effectuer vos démarches administratives le jour de votre hospitalisation.

Il vous est demandé de fournir les documents suivants :

- Une pièce d'identité officielle comportant une photographie.
- Votre carte vitale ou l'attestation de sécurité sociale ou l'attestation CMU ou l'attestation d'Aide Médicale d'Etat présentant des droits en cours de validité.
- Votre carte de mutuelle ou une attestation de CMU complémentaire ou un document d'un organisme tiers payeur en cours de validité.

Ou tout autre document justifiant d'une situation particulière permettant de facturer correctement votre dossier :

- Pour les pensionnés de guerre : Le carnet d'article 115
- Pour les femmes enceintes : le carnet de maternité
- Au titre des accidents de travail et/ou maladies professionnelles : le triptyque d'A.T
- Pour les enfants mineurs : les documents justifiant de leur couverture sociale soit en qualité d'ayant droit soit à titre personnel ainsi que le livret de famille et le carnet de santé
- Pour les patients sous tutelle ou curatelle, indiquez les coordonnées du tuteur ou du curateur.

Dépôt de valeur

Vous pouvez déposer vos valeurs (argent, chèquiers, cartes de crédits, bijoux...) à la régie de recettes de l'hôpital. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, nous vous invitons à les confier au cadre de santé qui assurera le dépôt au coffre de l'hôpital. Un reçu comportant un inventaire vous sera remis. Pour retirer tout dépôt, une pièce d'identité sera demandée. La régie de recettes des hôpitaux ne conserve les biens et valeurs qu'un nombre de jours limité. A défaut d'être réclamés, les dépôts sont ensuite transférés à la :

Trésorerie Publique de l'AP-HM
6 allée Turcat Mery – 13008 Marseille

Identitovigilance

Veillez à vous identifier correctement, toute erreur d'identification peut avoir un impact sur la qualité de vos soins et sur votre prise en charge globale. Si des étiquettes vous sont remises, vérifiez leur exactitude (nom, prénom, date de naissance).

Ne vous étonnez pas si les professionnels de santé vous demandent régulièrement de décliner votre identité.

Votre identité, c'est votre sécurité.

Les frais d'admission

Tarif journalier : il varie en fonction de la discipline du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) et doit être multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation. Pour en connaître le montant, adressez-vous au bureau des entrées.

Le forfait journalier : représente votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien liés à votre hospitalisation. Il est facturé pour tout séjour supérieur à 24h et dû pour chaque journée d'hospitalisation y compris le jour de sortie (sauf en cas de transfert dans un autre établissement de santé).

Les actes onéreux : il est prévu sous certaines conditions, lorsque le coût d'un acte est supérieur à un montant prévu réglementairement (hors imagerie médicale), de laisser à la charge du patient un paiement forfaitaire. Le montant de ce paiement forfaitaire est disponible au bureau des entrées.

Si vous êtes assuré(e) social, vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale :

- à 80 % : vous serez redevable du ticket modérateur qui représente la part non prise en charge par la sécurité sociale et du forfait journalier. Ces frais pourront être pris en charge par votre mutuelle ou par la CMU complémentaire ou par tout autre organisme complémentaire.

- à 100% (dans certains cas particuliers) : le montant du forfait journalier demeure à votre charge. Il pourra être pris en charge par votre mutuelle ou par la CMU complémentaire ou tout autre organisme complémentaire.

Si vous ne bénéficiez pas de la couverture d'un organisme de protection sociale, vous êtes intégralement redevable des frais d'hospitalisation.

Pour les patients de nationalité étrangère ou résidant à l'étranger : Vous êtes ressortissant d'un pays membre de la communauté européenne ou d'un pays adhérent à la carte Européenne d'assurance maladie (CEAM). Pour une hospitalisation programmée dans l'un de nos établissements, vous devez présenter la prise en charge par votre pays d'origine (imprimé EI 12 des Relations Internationales), et votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM).

Pour une hospitalisation en urgence, vous devez disposer d'une attestation d'ouverture de droits de votre pays d'origine (imprimé EI 11 des relations internationales) et de votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM).

Vous n'êtes pas ressortissant d'un pays appartenant à la communauté européenne :

Pour une hospitalisation programmée dans l'un de nos établissements : un devis sera établi en relation avec le médecin hospitalier sur la base de la durée prévisionnelle du séjour. Le règlement préalable de la totalité des frais sera exigé avant toute admission. Pour une hospitalisation en urgence : vous êtes admis à l'hôpital mais vous restez redevable de la totalité des frais de séjour.

Le personnel du bureau des entrées, du Centre Communal d'Action Sociale et les assistantes sociales sont à votre disposition pour vous informer et vous aider dans vos démarches administratives.

Les conditions particulières d'hébergement : Sous réserve de disponibilité dans votre service d'hospitalisation, vous avez la possibilité de bénéficier d'une chambre particulière. Vous devrez acquitter un supplément par jour auprès du bureau des entrées ou fournir une prise en charge de votre mutuelle ou de votre organisme complémentaire.

Si vous avez des problèmes de droits d'accès aux soins ou des difficultés financières pour régler votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser au service social.

L'activité libérale

Elle est pratiquée dans un cadre réglementaire par certains médecins hospitaliers exerçant à temps plein. Elle ne concerne que les activités médicales pour lesquelles vous avez exprimé un consentement. Les honoraires des consultations sont affichés. Concernant la tarification des actes, celle-ci sera déterminée par libre choix entre vous et le praticien.

VOTRE SEJOUR

Votre quotidien

Les repas

Le menu qui vous est proposé est adapté à votre état de santé. Des diététiciennes veillent à l'équilibre des repas.

- Le petit déjeuner est servi entre 7h et 8h
- Le déjeuner entre 12h et 13h
- Le dîner entre 18h30 et 19h30

Chaque patient peut indiquer les aliments qu'il ne souhaite pas consommer dans la mesure de la compatibilité avec l'organisation du service.

Pour toute demande ou contrainte spécifique concernant votre alimentation, adressez-vous dès votre arrivée au cadre de santé du service d'hospitalisation. Vos proches peuvent bénéficier d'un repas « accompagnant ». Les tickets « accompagnant » sont disponibles à la régie de recettes de l'hôpital et doivent être remis la veille au personnel du service.

Votre linge et vos effets personnels

Munissez-vous des effets de toilettes et vêtements dont vous avez besoin (pyjamas, rasoir, serviette et gants de toilettes...), ou faites-les apporter par vos proches.

Pour la sécurité de vos biens, nous vous recommandons de ne conserver ni sommes d'argent ni objet de valeur dans votre chambre.

La télévision

L'AP-HM met à votre disposition la télévision dans votre chambre contre le paiement d'une redevance et le dépôt d'une caution. Le service télévision est situé près du point d'accueil de l'hôpital. Pour le confort de tous, modérez le son des appareils que vous utilisez.

Le téléphone

Les chambres en sont équipées. Vous pouvez recevoir gratuitement des appels dans votre chambre. Pour téléphoner, vous devez souscrire un abonnement au bureau des entrées. Par ailleurs des téléphones publics sont disponibles au sein de l'hôpital.

Attention : les téléphones mobiles peuvent perturber certains dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques et leur utilisation est vivement déconseillée.

Une affiche vous signale les aires de circulation ainsi que les unités de soins où l'utilisation des téléphones portables est strictement interdite.



Les boutiques

Vous trouverez des boutiques (presse, cadeaux, cafétéria...) au niveau de l'accueil de l'hôpital ainsi que des distributeurs de boissons et de friandises répartis en différents points.

La bibliothèque

Une bibliothèque est à votre disposition au sein de l'hôpital. Des bénévoles passent dans les services de soins pour les personnes qui ne sont pas en mesure de se déplacer.

Le courrier

Vous avez la possibilité d'envoyer et de recevoir du courrier. Remettez votre courrier affranchi au cadre de santé.

Les interprètes

Des prestations d'interprétariat sont assurées y compris en langue des signes pour les personnes malentendantes. Une liste d'interprètes est disponible auprès du cadre de santé de votre service.

Le stationnement

Les véhicules de vos visiteurs doivent stationner à l'extérieur de l'hôpital. Seuls ceux identifiés comme appartenant à des personnes handicapées sont autorisés à stationner sur des emplacements réservés dans l'enceinte de l'établissement.

L'hébergement d'un de vos proches

Il est envisageable dans les chambres particulières sous réserve de l'accord du personnel soignant. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. Les frais de sé-

jour de l'accompagnant ne sont pas pris en charge par l'assureur.

Pour les enfants de moins de 15 ans, la présence d'un des parents est facilitée.



POUR VOTRE SANTE ET VOTRE SECURITE DANS L'HOPITAL

Les médicaments

■ Signalement de votre traitement médical

Signalez dès votre arrivée tous les médicaments que vous prenez au personnel soignant. L'interaction de certains médicaments peut être dangereuse pour votre santé.

Munissez-vous de vos ordonnances et / ou boîtes de médicaments.

■ Gestion de votre traitement médicamenteux pendant votre séjour

L'administration de tous les médicaments pendant votre séjour doit être notée dans votre dossier ; ce qui est réalisé par le personnel soignant.

Pourquoi ? Afin d'optimiser le suivi de votre traitement médicamenteux, malgré la rotation des équipes soignantes. Comment ? En confiant notamment votre traitement habituel à l'équipe soignante (médecin ou infirmière).

■ Signalement d'effets indésirables

Vous devez signaler à l'équipe soignante, toute réaction anormale. En effet, celle-ci pourrait être due à votre traitement. Pourquoi ? Afin d'optimiser votre traitement et l'adapter si nécessaire. Comment ? En le signalant à l'infirmière et lors de la visite du médecin.

■ Les allergies

Vous devez signaler au plus tôt l'existence d'allergies éventuelles (médicaments, latex, alimentation...).

Pourquoi ? Afin d'éviter toute réaction allergique prévisible au cours de votre séjour.

Comment ? En signalant vos antécédents allergiques au médecin et à l'infirmière, dès votre arrivée dans le service.

■ **Denrées alimentaires :** Pour votre sécurité, l'accord du personnel soignant est obligatoire pour toute nourriture ou boisson ne provenant pas du régime alimentaire autorisé par le médecin.

■ Boissons et produits illicites :

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

■ **Le tabac :** Depuis le 1^{er} février 2007, il est interdit de fumer dans tous les lieux publics, notamment à l'hôpital. L'AP-HM propose des consultations d'aide au sevrage tabagique. Renseignez-vous auprès du personnel. Les sanctions applicables aux contrevenants sont identiques à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital.

■ **Le respect de votre image :** L'accès à l'hôpital pour les médias est réglementé et fait l'objet d'un contrôle rigoureux. Si vous êtes sollicité(e) pour être interviewé(e), photographié(e) ou filmé(e), vous signerez une autorisation d'utilisation d'image. Si votre médecin vous demande d'être photographié(e) pour l'enseignement, la recherche ou pour compléter votre dossier médical, votre anonymat sera respecté.

■ **Prévention de l'incendie :** La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation affichés dans le service. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

■ **Education à l'hôpital :** Une équipe pédagogique de l'Education Nationale assure le suivi scolaire des enfants selon la durée et le rythme de leur hospitalisation. Le cadre de santé de l'unité d'accueil de l'enfant se tient à votre disposition pour vous orienter.

Recommandations générales

La vie à l'hôpital requiert une certaine discipline dans l'intérêt de tous. Il vous est demandé de :

- Respecter le repos des autres patients
- Ne créer aucune gêne au fonctionnement du service
- Présenter une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition
- Ne pas introduire d'alcool, de substances illicites ou d'animaux dans l'enceinte de l'hôpital
- Ne réaliser aucune collecte, recueil de fonds ou vente dans l'enceinte de l'hôpital, sauf autorisation expresse et écrite du Directeur d'établissement.

VOTRE SORTIE

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service. Selon votre état, vous pouvez rentrer directement à votre domicile ou, sur prescription médicale, bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé. Cependant, si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité.

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas....

>> De vous présenter tout d'abord au cadre de santé de votre service qui vous remettra un bon de sortie puis au bureau des entrées afin d'effectuer les formalités de sortie :

- Vous donnerez le bon de sortie.
- Vous complèterez, si besoin, votre dossier administratif,
- 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 vous sera adressée à votre domicile qu'il vous faudra payer par retour de courrier. En cas de non paiement, le Trésor Public – Recettes des Finances de l'AP-HM procédera au recouvrement par tout moyen de droit.
- 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.

>> De récupérer auprès du cadre de santé vos documents personnels ainsi que ceux nécessaires à la poursuite de votre traitement (certificats médicaux, ordonnances, arrêts maladie ou prolongation...).

Si le médecin juge que votre état nécessite un transport en taxi ou en ambulance, il établira un certificat

médical de transport, vous permettant d'être remboursé par l'organisme qui prend en charge votre séjour. Vous serez amené(e) dans certains cas à faire l'avance des frais. Cependant, les transports intervenant dans le cadre de permissions de sortie s'effectuent à vos frais.

Si l'hospitalisé est mineur : le responsable légal (parent, tuteur ou le cas échéant, personne majeure autorisée) doit être présent pour sa sortie, muni d'une pièce d'identité.

Vos dépôts : Si vous avez déposé des valeurs à la régie de recettes et afin de les retirer, pensez à vous présenter aux heures d'ouverture de la régie de recettes. Renseignez-vous auprès de ce service.

Vous devez revenir en consultation externe : n'oubliez pas le jour de la consultation, avant de voir le médecin, de vous présenter au service d'enregistrement des consultations muni des documents nécessaires (carte vitale, carte de mutuelle, pièce d'identité, CMU, AME).

Médicaments délivrés uniquement en 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.

Dans ce cas, vous devrez vous présenter avec l'ordonnance à la pharmacie centrale de l'AP-HM située à l'Hôpital de la Conception. Sachant que les pharmacies de ville ne délivrent pas ces médicaments.

VOS DROITS, LES VOIES DE RECOURS ET VOS OBLIGATIONS

Mieux connaître vos droits

La charte du patient hospitalisé

La charte définit les droits du patient hospitalisé. Tout établissement de santé a l'obligation de les respecter. Ces dispositions ont été renforcées par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, notamment en ce qui concerne le droit à l'information, l'accès au dossier patient et les dispositifs de recours du patient en cas de préjudice.

Informatique et libertés

À l'occasion de votre séjour à l'hôpital, les renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont traités informatiquement. La loi du 6 janvier 1978 a pour but de veiller à ce que l'information ne porte atteinte, ni à l'identité humaine, ni aux libertés publiques ou individuelles. La commission nationale de l'Informatique et des Libertés est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi. Vous pouvez avoir accès aux informations vous concernant figurant sur les fichiers informatiques, en vous adressant à la direction de l'hôpital au sein duquel vous avez séjourné.

Vous disposez du droit de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant (hors obligation légale). Faites-en part directement à l'encadrement du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

L'information sur votre état de santé

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Le médecin vous délivre cette information. Le cas échéant, le médecin doit aussi respecter votre choix exprimé de ne pas être tenu informé(e) de votre propre état de santé. Cette information porte sur l'ensemble des investigations, traitements ou actions de prévention qui vous seront proposés.

Consentement

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

Les professionnels de santé seront amenés à vous demander, après vous avoir donné une information complète, de signer un document de consentement aux soins, examens ou traitements prescrits. C'est notamment le cas des activités de recherche biomédicale, de réalisation d'examen sanguins, de caractère génétique, d'activité de procréation médicalement assistée...

Personne à prévenir

Lors de votre admission il vous sera demandé de désigner la personne à prévenir pendant votre séjour.

Il vous appartient de signaler au médecin les personnes que vous souhaitez voir ou non tenues informées de votre état de santé.

Personne de confiance

La personne de confiance est la personne de votre choix désignée par écrit pour vous accompagner et assister aux entretiens avec les professionnels de santé. Cette personne sera votre porte-parole si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à votre consentement aux soins. Vous pouvez lui confier vos directives anticipées. Vous pouvez modifier à tout moment, par écrit, auprès des professionnels de santé, le choix de la personne de confiance.

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être un seul et même individu ou deux personnes distinctes.

Directives Anticipées

Les directives anticipées sont une déclaration écrite, datée et signée par toute personne majeure, faisant connaître ses souhaits sur :

- sa fin de vie,
 - l'instauration ou à la poursuite de traitements, dans le cas où elle ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté.
- Si le patient ne peut les rédiger lui-même, il peut faire une déclaration orale qui sera recueillie par deux témoins dont la personne de confiance.

Les directives anticipées sont prises en compte par les médecins mais ne conditionnent pas exclusivement la décision médicale. Les directives anticipées prévalent sur tout autre avis non médical. Elles sont valables trois ans, et restent révocables à tout moment. Le mieux, en cas d'hospitalisation, est de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge. Vous pouvez conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (en particulier à votre personne de confiance, si vous en avez désigné une.

Accès au dossier médical

En application de la loi du 4 mars 2002, la communication du dossier médical intervient sur votre demande écrite ou celle de votre représentant légal. Les ayants droits peuvent accéder au dossier médical du patient après son décès, sauf volonté contraire exprimée par ce dernier de son vivant.

Cette demande écrite doit être adressée au directeur d'établissement dans lequel vous avez été hospitalisé. L'identité du demandeur sera vérifiée pour éviter la transmission du dossier à une personne non autorisée. Le demandeur peut avoir accès aux informations soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de son choix.

Les documents peuvent être consultés sur place au sein du service. La consultation sur place est gratuite.

Si vous préférez la transmission du dossier par voie postale, un devis comprenant les frais de reproduction et d'envoi vous sera préalablement adressé. Ces frais sont à votre charge.

Pour la personne mineure, le droit d'accès au dossier médical est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale.

A la demande du mineur, cet accès peut avoir lieu par l'intermédiaire d'un médecin. La loi n'aménage pas d'accès direct du mineur à son dossier médical.

Les délais de conservation des dossiers médicaux

Aux termes de l'article R. 1112-7 du code de santé publique, l'ensemble des informations relatives à un même patient doivent être conservées durant 20 ans :

- Ce délai unique vise l'ensemble des pathologies ;

- Sont conservés tous les documents médicaux, c'est-à-dire ceux qui ont été constitués antérieurement comme ceux créés après le 4 janvier 2007 ;

- Le délai de 20 ans court à compter du dernier passage dans l'établissement de santé. Ceci vise le dernier séjour ou la dernière consultation externe au sein de l'institution.



Les exceptions à la durée de conservation

L'article R. 1112-7 prévoit des exceptions et des aménagements à ces durées de conservation des dossiers médicaux ;

- Pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors de leur dernier passage, l'établissement de santé doit conserver le dossier médical jusqu'à leur 28^{ème} anniversaire;

- Pour les dossiers des personnes décédées moins de 10 ans après leur dernier passage, l'établissement de santé doit conserver le dossier médical pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès;

- Les délais de conservation sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou des professionnels de santé;

- S'agissant de la mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, de la copie de la fiche d'incident transfusionnel : elles doivent être conservées pendant une durée de 30 ans.

L'AP-HM met à votre disposition en libre téléchargement sur son site Internet (www.ap-hm.fr) les formulaires de demande d'accès à votre dossier médical ainsi que la procédure associée décrivant les modalités et dans quelles conditions le dossier médical peut être communiqué.

MIEUX CONNAÎTRE LES VOIES D'EXPRESSION ET DE RECOURS

La Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers, est en relation constante avec les Directeurs d'hôpitaux, les représentants des associations, de malades et les représentants des usagers au conseil de surveillance. Elle a pour mission de vous orienter et de faciliter vos démarches.

Vous pouvez la saisir lorsque l'établissement n'a pas satisfait à vos réclamations :

80 rue Brochier, 13354 Marseille cedex 05, Un numéro de téléphone direct pour joindre le secrétariat de la CRUQ est à votre disposition : 04.91.38.29.06

Commission des Relations Avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle examine les réclamations des usagers en les informant sur les voies de conciliation et de recours. Elle est aussi chargée d'améliorer la politique d'accueil et la prise en charge des personnes malades. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle est composée de correspondants internes et de Représentants d'Usagers.

La Commission comprend:

- un Président
- un Médiateur médical
- un Médiateur non-médical
- un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement
- un Représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

La composition nominative des membres de la Commission est disponible par voie d'affichage dans chaque service.

Représentants des usagers à la CRUQ-PC

Titulaires

Michel DUGOIS

Membre du Conseil de Surveillance de l'AP-HM
Association des Insuffisants Rénaux (AIR PACAC)

André SACCOCCIO

Membre du Conseil de Surveillance de l'AP-HM
Fédération Nationale des Associations de Retraités.

Suppléants

Jean ACCIARO

Association Transhépate PACA

Amar CHABOUNI

Association de Malades Cardiaques (AMC)

Toute correspondance est à adresser à :

Monsieur le Président de la CRUQ
Direction de la Qualité, Gestion des Risques et des relations avec les Usagers

ASSISTANCE PUBLIQUE
HOPITAUX DE MARSEILLE
80 Rue Brochier
13354 Marseille Cedex 05
Tél. 04 91 38 29 06

Contactez les représentants des usagers de l'AP-HM au Conseil de Surveillance

La loi HPST du 21 juillet 2009, instaure une représentativité accrue des usagers au conseil de surveillance des CHU. A l'AP-HM, deux membres du conseil de surveillance, Messieurs Dugois et Saccoccio y représentent les usagers (dans le collège des personnalités qualifiées).

Ces représentants des usagers ont pour mission d'agir pour la protection des droits des usagers et pour l'amélioration du système de santé. Les représentants des usagers représentent la voix des usagers dans l'établissement de santé. Ils participent au conseil de surveillance et à différentes commissions en particulier la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) pour améliorer la vie quotidienne et faire valoir les droits des personnes malades. Ils sont des partenaires essentiels dans la vie de l'établissement.

Vous pouvez les joindre ou les rencontrer le mercredi de 8h00 à 17h00 à l'hôpital de la Timone (bureau situé au 2^{ème} étage, services économiques, téléphone 04 91 38 82 55) ou encore les contacter directement par l'intermédiaire d'une boîte aux lettres dédiée : usagers.conseil.surveillance@ap-hm.fr

UNE AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE

L'organisation

La qualité du service rendu au patient a toujours été la préoccupation première des professionnels de l'AP-HM, avec au premier rang la qualité des soins dispensés, conforme aux dernières données de la science. Cette exigence repose sur une amélioration permanente de nos pratiques et de nos organisations.

La démarche de certification, puis récemment la loi HPST*, ont permis à notre communauté hospitalière de franchir un nouveau palier dans l'acquisition d'une culture de la qualité et de la gestion des risques.

La Commission Médicale d'Etablissement a été placée au cœur de la stratégie, de l'élaboration de la politique, des programmes d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

L'amélioration de l'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins engage l'hôpital dans une dynamique centrée sur le patient prenant en compte ses attentes. L'ensemble de ces démarches repose sur deux instances :

1. Un Pôle Qualité créé en 2011.

2. Une Coordination de la Gestion des Risques associés aux soins (Vi-GeRis) instaurée dès 2008 (Circulaire DGOS416 18 Novembre 2011).

Ces instances sont directement placées sous l'autorité respective du Président de la Commission Médicale d'Etablissement et du Directeur Général de l'AP-HM. Elles conçoivent, proposent et conduisent la politique de la qualité et de la gestion des risques liés aux soins.

Elles mettent en œuvre 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 et de la satisfaction, grâce à l'analyse des événements indésirables et à la mise en place d'actions spécifiques.

Ainsi, la volonté de promouvoir une dynamique qualité efficace et pérenne pour l'Institution se traduit concrètement et de façon coordonnée avec des représentants des professions de santé et des usagers.

L'AP-HM est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins à travers la procédure de certification. Des enquêtes de satisfaction et des audits sont conduits régulièrement par des professionnels de l'hôpital ou des organismes extérieurs.

Des indicateurs nationaux sont mis en place pour mesurer le niveau de conformité dans différents domaines, il s'agit des indicateurs IPAQSS (indicateurs de performance pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins). Les résultats de mesure pour l'AP-HM de ces indicateurs et les résultats de certification sont disponibles sur le site <http://www.platines.sante.gouv.fr/> De plus les résultats de la procédure de certification des établissements de l'AP-HM en cours sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : <http://www.has-sante.fr>

Sur le site Internet de l'AP-HM, vous retrouverez une évaluation synthétique de la satisfaction de nos usagers (www.ap-hm.fr).

La lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales (ou infections associées aux soins) sont des infections acquises au cours d'une hospitalisation.

Le rôle du CLIN (comité de lutte contre les infections nosocomiales), présent dans chaque établissement est de surveiller et de prévenir ces infections. Il est aidé pour cela par des équipes composées de professionnels en hygiène hospitalière (médecins et infirmières), chargés de veiller sur la qualité des soins mais aussi de l'air, de l'eau, des équipements médicaux, et de l'hygiène des locaux.

Le niveau d'engagement de chaque établissement de santé dans la prévention des infections nosocomiales est évalué chaque année. Il donne lieu à une note

sur 100 et un classement de A à E. Les résultats de cette évaluation concernant l'hôpital qui vous accueille est affiché dans les halls d'accueil (central et des urgences) ou consultable sur le site internet de l'AP-HM (www.ap-hm.fr, chapitre « indicateurs qualité »).

Vous pouvez (ainsi que vos proches) contribuer à maintenir un niveau d'hygiène satisfaisant au cours de votre hospitalisation en respectant ces consignes simples :

- Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante
- Respecter le protocole de douches préopératoires nécessaire avant une intervention chirurgicale

- Respecter s'il y a lieu les mesures d'isolement mises en place par les équipes médicales.

- Eviter tout contact avec un membre de votre famille présentant une infection transmissible, aussi banale soit-elle.

- Se laver régulièrement les mains avec du savon, ou utiliser les solutions hydro-alcooliques à disposition dans votre chambre. L'hygiène des mains concerne tout le monde : les soignants, les patients, les visiteurs.

- Ne pas boire l'eau chaude sanitaire.

- Ne pas toucher sa cicatrice opératoire.

- Ne pas manipuler sa perfusion, ses drains ou sondes. Faire toujours appel au personnel soignant pour cela.

La prévention et la lutte contre la douleur

Vous avez mal... votre douleur, parlons-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, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant 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 répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- En utilisant les moyens les mieux adaptés. Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Article L 1110-5 CSP : « ... toute personne a le droit de re-

cevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Votre participation est essentielle pour :

- Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens, piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, etc... Et celles parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

- Traiter ou soulager la douleur

- Les douleurs aiguës : comme celles générées par les coliques néphrétiques, les fractures, les suites d'une intervention chirurgicale...
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Chaque établissement dispose d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD) pour la prise en charge de votre douleur. Une coordination est organisée au plan institutionnel (CCLUD*).

* Comité Central de Lutte contre la Douleur

La coordination des vigilances sanitaires

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Marseille bénéficie d'un dispositif de veille sanitaire pour les produits de santé utilisés dans votre traitement.

La Pharmacovigilance : C'est l'ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effet indésirable des médicaments. La pharmacovigilance contribue largement au bon usage du médicament. En effet, ayant pour objet la surveillance du risque d'effet indésirable, elle permet de mieux évaluer le rapport bénéfice / risque, stratégie à la base de toute prescription médicamenteuse.

La Matérovigilance, comme tous les autres mécanismes de vigilance créés depuis une dizaine d'années, intervient dans la surveillance des incidents pouvant résulter de l'utilisation de dispositifs médicaux après leur mise sur le marché. D'après la directive 93/42/CEE, on entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement matière, produit (sauf produits issus du corps humain) ou tout article seul ou en association, destiné par le fabricant, à être utilisé par l'homme à des fins médicales c'est-à-dire de diagnostic, de prévention, de contrôle, de traitement, d'atténuation d'une maladie ou d'une blessure. La mise sur le

marché des dispositifs médicaux est strictement encadrée. Le marquage CE permet une traçabilité sur l'ensemble du marché intérieur européen.

L'Hémovigilance, c'est l'ensemble des procédures de surveillance et d'évaluation des incidents, ainsi que des effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de Produit Sanguin Labile (PSL). Elle porte sur l'ensemble de la chaîne transfusionnelle allant de la collecte des PSL jusqu'au suivi des receveurs. L'Hémovigilance comprend également le suivi épidémiologique des donneurs.

La biovigilance concerne le prélèvement, la collecte, la fabrication, la préparation, la transformation, la conservation, le transport, la distribution, la cession, l'importation, l'exportation, la répartition, l'attribution, la greffe ou l'administration d'éléments et produits du corps humain. Il s'agit donc d'une veille sanitaire très complexe sur tous les maillons de la chaîne allant des donneurs, des patients vivants aux receveurs, en passant par les banques de greffons. Par ailleurs, cette vigilance est d'autant plus importante que le cadre juridique concernant ces éléments s'intensifie.

La toxicovigilance a pour objet la surveillance des effets toxiques pour l'homme d'un produit, d'une substance ou d'une pollution aux fins de mener des actions d'alerte, de prévention, de formation et d'information (Art. R. 1341-11).

Ce dispositif de veille sanitaire permet de diffuser les informations sur les vigilances, d'organiser la traçabilité et d'améliorer la gestion d'éventuels événements indésirables liés à ces produits et ainsi d'éviter qu'ils ne se reproduisent grâce à des actions d'amélioration régulièrement évaluées.

Les vigilances AP-HM sont en relation permanente avec l'Agence Nationale de Sécurité du médicament et des Produits de Santé (ANSM) et l'Etablissement Français du Sang (EFS).

A la sortie de l'hôpital, vous recevrez des informations complémentaires sur la thérapeutique transfusionnelle mise en œuvre au cours de votre séjour.

Si vous devez subir une intervention chirurgicale programmée, pour laquelle des transfusions sanguines sont nécessaires, vous pouvez, dans certains cas et en l'absence de contre-indications, bénéficier d'une autotransfusion et faire prélever votre sang qui vous sera transfusé ultérieurement. Il n'est pas possible de désigner un donneur parmi vos proches.

Informations pratiques

Sureté à l'hôpital

Chaque usager, durant son séjour à l'hôpital est acteur de sa sécurité. Aussi, en application du plan vigipirate, en vigueur dans l'enceinte des hôpitaux, n'hésitez pas à signaler aux membres du personnel tout comportement ou colis suspect. L'application du plan vigipirate, clairement affiché aux entrées des sites hospitaliers, en conditionne et peut en interdire l'accès.

La gestion des risques

Information : Un système de veille et d'analyse des risques de toute nature (liés aux soins que vous avez reçus, à votre prise en charge générale aussi bien qu'à l'environnement hospitalier) est instauré. Si vous pensez qu'au cours de votre hospitalisation, certaines modifications auraient pu contribuer à améliorer le fonctionnement de l'hôpital, faites-le savoir au chef de service, au cadre de santé du service ou au directeur de l'hôpital.

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)

ANNEXE I

Informations à caractère juridique, fiches techniques, directives anticipées

La personne de confiance ⁽¹⁾

(article L. 1111-6 du code de la santé publique) Ministère de la santé et des sports

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage.

■ En quoi la personne de confiance peut m'être utile ?

> Votre personne de confiance peut vous être très utile :

> pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;

> dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions :

le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées (1) à votre personne de confiance.

■ Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens) (2). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées. Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et

qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.

■ Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

■ Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

■ Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Dans le cas d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Mais vous pouvez également le faire avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour toute la durée de cette hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit que vous le précisiez (par écrit, de préférence). Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier médical conservé au sein de l'établissement.

■ Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

Les directives anticipées ⁽¹⁾

(articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique) Ministère de la santé et des sports

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

■ À quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation (cf. infra IV).

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

■ Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte ?

1. Condition d'âge : Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur(e).

2. Conditions de forme : Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives.

Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de

(1) Voir « Les directives anticipées »

(2) Voir « Les règles d'accessibilité aux informations de santé personnelles »

confiance (1), si vous en avez désigné une - qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

3. Conditions de fonds :

L'auteur du document doit être en état d'exprimer > sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

> Le document doit être rédigé depuis moins de 3 ans. Pour être prises en compte par le médecin, il faut que vos directives aient été rédigées depuis moins de 3 ans avant la date à partir de laquelle vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté.

Vous devez donc les renouveler tous les 3 ans. Pour cela, il vous suffit de préciser sur le document portant vos directives que vous décidez de les confirmer et de signer cette confirmation.

Si vous décidez de les modifier, une nouvelle période de validité de 3 ans commence à courir.

Afin de vous assurer que les directives et leurs modifications éventuelles seront bien prises en compte, vous êtes invité(e) à prendre toutes les mesures pratiques qui s'imposent : mention des coordonnées de la personne détentrice de ces informations, tri des informations à conserver.

■ Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives. Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectuent selon la même procédure que celle décrite précédemment (cf. supra II.3).

Vous pouvez également annuler vos directives et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit. Mais cela peut être préférable, surtout si cette décision intervient pendant la période de validité des 3 ans.

■ Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte. Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance.

Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

■ Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement.

Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

Pour faciliter ces démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

> le mieux, en cas d'hospitalisation, est de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge, que ce soit en établissement de santé ou en ville. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant ;

> vous pouvez enfin conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (en particulier à votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

Les droits des usagers

Art. R 1112-91 CSP : tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R 1112-92 CSP : l'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service. Tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R 1112-93 CSP : le médiateur saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ce dernier.

Art. R 1112-94 CSP : dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

(1) Voir « La personne de confiance » P15

L'ERI® :

L'Espace de Rencontres et d'Information est un lieu dédié à l'échange, l'écoute et la recherche d'informations sur la maladie cancéreuse et sa prise en charge.



ERI®, concept fondé en 2001 par la Ligue Nationale Contre le Cancer, Sanofi-Aventis France et l'Institut de Cancérologie Gustave Roussy

C'est un lieu accessible à tous et sans rendez-vous.

Un accompagnateur de santé vous accueille du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 à l'ERI® de l'hôpital Timone, situé au Rez-de chaussée du bâtiment central, et à l'ERI® de l'hôpital Nord, situé au Rez de chaussée du pavillon Mistral.

En complément et en interactivité avec tous les acteurs de soins, les accompagnateurs en santé des l'ERI® offre aux personnes malades et à leurs proches :



- un accès à l'information claire et validée sur le cancer,
- des réunions débats, des ateliers thématiques sur des sujets clés animés par des professionnels,
- un accompagnement et une écoute, à toutes les étapes de la maladie.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter les accompagnateurs de santé au :

04.91.38.96.42 (hôpital Timone)
04 91.96 84 24 (hôpital Nord)

ou par courriel : eri@ap-hm.fr
site web : <http://www.ap-hm.fr/eri>

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISE (EXTRAIT)

Annexe à la circulaire n° DHOS/EI/DGS/SDIB/SD4A/2006/90 du 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 participants à une recherche biomédicales, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépitage.

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 exception 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.

L'intégralité de la charte du patient hospitalisé est affichée dans votre service d'hospitalisation.



**Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille**

www.ap-hm.fr