



LIVRET D'ACCUEIL

Clinique de

L'étoile

Maternité Catholique de Provence

 Alliance
des Maternités Catholiques
nous accompagnons la vie



Fondée en 1975 par les Petites Sœurs des Maternités Catholiques, la clinique de L'étoile est un établissement associatif privé à but non lucratif, conventionné avec l'Assurance Maladie. L'étoile rayonne depuis le plateau de Puyricard sur le paysage aixois et même bien au-delà..

Réputée pour sa maternité, plus de **100 000 bébés** sont nés à L'étoile soit plus d'un aixois sur deux !

Forte de notre expérience, nous souhaitons continuer et développer notre mission pour accueillir tous ceux qui ont besoin de nos services.

L'ambition de la clinique de L'étoile est nette : développer et compléter son offre de soin. Parce qu'elle n'est pas qu'une maternité, nous avons pour objectif de vous accompagner à chaque étape de la Vie : naître à L'étoile, se dépister à L'étoile, se soigner à L'étoile.



La clinique L'étoile adhère à l'Alliance des Maternités Catholiques, qui a pour but de :

- promouvoir et garantir le respect des règles éthiques dans les établissements,
- coordonner et fédérer la gestion, le fonctionnement et l'entretien de ses établissements.

En adhérant à la charte de l'Alliance des Maternités Catholiques, L'étoile s'engage à poursuivre l'œuvre des Petites Sœurs des Maternités Catholiques. Cela se traduit notamment par un dévouement évangélique, le respect des consciences, l'application et le perfectionnement des techniques thérapeutiques alliés aux exigences de la déontologie médicale et de la dignité de la personne, le respect de la vie humaine sous toutes ses formes.

01

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

LE PERSONNEL DE L'ÉTOILE EST À VOTRE SERVICE POUR VOUS ASSURER SOINS DE QUALITÉ, SÉCURITÉ ET CONFORT.
LE PERSONNEL PORTE UN BADGE AVEC SON NOM, PRÉNOM ET SA FONCTION.



Ici, on entend souvent sonner la cloche. Elle annonce une naissance. C'est une joie à partager. Car, dans cette maison, **nous sommes au service de la vie, de l'amour et de la famille**. Et c'est un grand moment que celui de la naissance d'un enfant !

Nous sommes au service de la vie, également, quand nous accueillons des personnes qui connaissent la souffrance et la détresse et qui comptent sur cette maison pour retrouver santé, confiance et espoir.

Ici, nous voulons créer un climat humain où se développent le respect de la personne, le respect de la vie, le respect de la famille.

"Petites Sœurs", nous y travaillons chacune selon nos compétences professionnelles et autre, nous faisons équipe avec tous ceux qui ont choisi de travailler ici dans le domaine du soin, de l'administratif et du technique. Ensemble nous sommes appelés à vivre dans le même esprit (*qu'on appelle « l'esprit de Jallieu » où a été fondé la 1^{re} maternité catholique*) et c'est la qualité de leur travail qui fait la qualité de cette maison. Chacun a signé une charte qui dit leur engagement sur ces mêmes valeurs.

Cette mission nous conduit aussi à travailler à d'autres activités, animer des rencontres, des ateliers, informer sur la régulation des naissances, préparer à la naissance, répondre aux questions sur le retour à la maison, créer et diffuser des programmes sur la chaîne de télévision interne...C'est tout le projet associatif de L'étoile qui se déploie au-delà du projet d'établissement.

Nous sommes heureuses de vous accueillir en cette maison. Nous sommes à votre écoute et vous gardons dans nos prières.

Les Petites Sœurs de L'étoile

02

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

TOUJOURS À VOTRE ÉCOUTE, L'ÉQUIPE DE L'ÉTOILE VOUS
ACCOMPAGNE DANS VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES.



Pour joindre le bureau des entrées / sorties

Téléphone

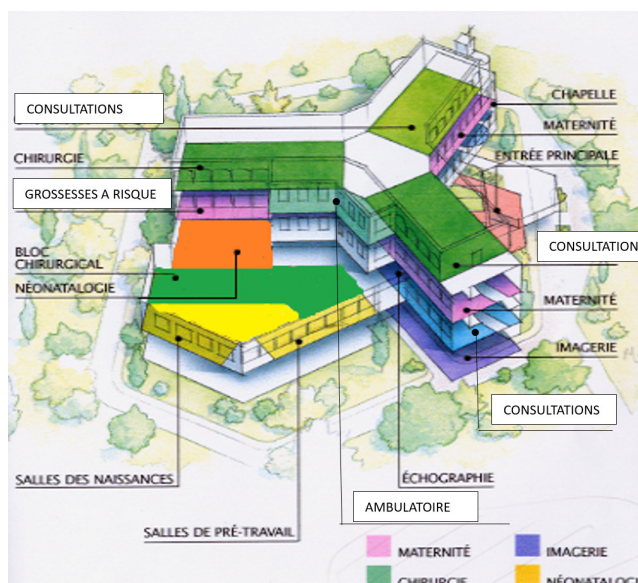
04 42 17 06 03

Télécopie

04 42 17 07 39

ACCUEIL

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 20h, le samedi et dimanche de 8h à 19h. En cas d'urgence en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil, présentez-vous à l'entrée des urgences obstétricales et gynécologiques ou téléphonez au 04 42 17 07 09.



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES À L'ENTRÉE

Nous vous invitons à faire votre admission du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h à 16h30. Pour vous éviter de faire l'avance de frais de la chambre particulière et/ou du forfait journalier, nous vous recommandons au préalable :

- de contacter votre mutuelle pour qu'elle faxe à la clinique une prise en charge (FINESS 130786445 DMT 240 Maternité ou Surv. Grossesse, DMT 234 Chirurgie, et DMT 239 Chirurgie Ambulatoire) ou de nous transmettre votre carte de mutuelle si celle-ci fait office de prise en charge
- de vérifier avant votre sortie que votre mutuelle a bien faxé le document à la clinique.

URGENCES 24H/24 ET ADMISSION NON PROGRAMMÉE

Pensez à effectuer les démarches dès que possible après votre arrivée. Vous êtes dans l'impossibilité de le faire ? Nous accueillerons votre accompagnant qui prendra en charge les modalités d'admission.

DIRECTIVES ANTICIPÉES & PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité de rédiger vos directives anticipées et désigner une personne de confiance.

Retrouvez les formulaires dans votre dossier d'accueil.

Nous vous invitons à faire vos démarches pour la sortie de l'établissement du lundi au vendredi de 10h00 à 12h30 et le vendredi de 13h00 à 16h00 si votre sortie est prévue le samedi ou le dimanche.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES À LA SORTIE

Vous aurez à régler :

- Les éventuels frais liés à votre séjour (dépassement d'honoraires médecins en chirurgie, supplément chambre particulière...).
- Le forfait journalier de 20 € par jour (sauf en maternité) et éventuellement une participation de 24 € pour tout acte chirurgical dont le tarif est supérieur ou égal à 120 €.

Ces deux forfaits peuvent, selon votre contrat, être pris en charge par votre mutuelle. Il vous sera alors remis votre bulletin d'hospitalisation.

Notez bien qu'il n'existe pas de tiers payant pour les dépassements d'honoraires. Vous pourrez vous faire rembourser directement par votre mutuelle sur présentation des factures qui vous seront remises le jour de votre sortie. A L'étoile, un tarif correspond à chaque hospitalisation.

Retrouvez tous les tarifs ici :



MON ESPACE SANTÉ & DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Mon espace santé est un service public numérique destiné à gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent et que vous aurez autorisé.

Vous y retrouvez entre autres :

- le contenu de votre dossier médical partagé (DMP)
- une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé, pour rappel, vous ne devez pas échanger de données de santé avec les professionnels via une messagerie non sécurisée.

A votre sortie, la clinique alimentera votre DMP avec les éléments suivants : lettre de liaison, compte rendu opératoire ou accouchement, ordonnances de sortie.

Ces éléments vous seront également remis en version papier accompagnés des conseils de sortie, consignes pour détecter d'éventuelles complications et le numéro d'appel en cas de besoin.

Votre médecin traitant si vous l'avez fourni au secrétariat médical en sera également destinataire.

Accompagnements & visiteurs

Des prestations peuvent être proposées comme un plateau repas et/ou un lit accompagnant.

L'accompagnant comme les visiteurs est invité à respecter les consignes du règlement intérieur. Le silence est indispensable au repos des patients et les mesures d'hygiène sont une sécurité pour tous.



03

LE RÉGLEMENT INTÉRIEUR

L'ÉTOILE REFUSE LES INCIVILITÉS. RESPECTER LE CALME, LES
LOCAUX ET LE PERSONNEL EST ESSENTIEL AU VIVRE ENSEMBLE.

■ Vos familles et amis sont les bienvenus à L'étoile. Il est recommandé :

- d'éviter les visites en groupes et de stationner dans les couloirs,
- d'effectuer des visites courtes,
- d'éviter l'accès des personnes ou enfants présentant des signes de maladies ou d'infections,
- de limiter les visites des enfants.

■ Pour lutter contre les risques d'infection nosocomiale (infection contractée pendant le temps d'hospitalisation), des mesures d'hygiène simples doivent être respectées :

- se désinfecter les mains avec la solution hydro-alcoolique,
- ne pas s'asseoir ou se coucher sur le lit de la patiente hospitalisée,
- respecter la propreté des lieux : chambre et environnement,
- ne pas utiliser les sanitaires de la chambre, réservés à l'usage exclusif du patient hospitalisé. Des sanitaires sont à la disposition du papa et des visiteurs à l'étage.

■ Merci de respecter et faire respecter les consignes de silence, indispensable pour le repos des patients et des enfants.

■ Les plantes vertes sont interdites dans les chambres. Il est recommandé de ne pas les conserver ou de les faire livrer à votre domicile. Les fleurs coupées sont tolérées.

■ Une tenue vestimentaire correcte des patients et des accompagnants doit être portée à toute heure, y compris dans la chambre dont vous disposez pendant votre séjour. C'est une belle marque de respect des personnes qui vous soignent.

■ La mise à disposition de lit accompagnant pour la nuit est assortie d'un règlement spécifique. Les allées et venues doivent être limitées au maximum par respect du personnel de nuit.

■ Les boissons alcoolisées sont interdites.

■ Tous les lieux sont non-fumeurs. (Décret du 15 Novembre 2006). Les infractions sont susceptibles de donner lieu à des amendes. L'interdiction de fumer s'étend à l'intérieur et aux abords de l'établissement, balcons compris.

■ L'usage des téléphones cellulaires est interdit dans l'enceinte de l'établissement.

■ Chaque chambre est équipée d'un coffre-fort muni d'un code. Nous recommandons d'éviter d'apporter tout objet de valeur.

EN MATERNITÉ/NÉONATOLOGIE

Seuls les grands-parents et la fratrie du bébé sont autorisés à rendre visite de 15h à 18h. Le respect des horaires permet au personnel médical et soignant d'assurer les soins dans de bonnes conditions. Il permet également aux patients hospitalisés de trouver le repos nécessaire à un bon rétablissement.

Un seul et unique accompagnant est autorisé à accéder à la salle de naissance.

Il est demandé aux parents qui descendent au rez-de-chaussée avec leur bébé de le laisser dans le berceau et de prendre l'ascenseur. Pour sa sécurité, les sorties à l'extérieur avec le bébé ne sont pas autorisées, même par beau temps.

04

L'IDENTITOVIGILANCE

A L'ÉTOILE, VOS DONNÉES DE SANTÉ SONT SÉCURISÉES À CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE PRISE EN CHARGE.

L'IDENTIFICATION DU PATIENT

Lors de votre admission, un soignant vous demandera de vérifier l'exactitude de l'identité inscrite sur votre bracelet et vous demandera votre accord avant de le mettre en place. **Le bracelet d'identification est un outil de sécurité des soins.**

Tout au long de votre hospitalisation et en particulier lors de la réalisation d'actes et d'examens, l'ensemble des professionnels vous invitera à décliner votre identité. Soyez, avec nous, acteurs de votre identification !

En cas d'allergie, c'est un bracelet rouge précisant à la fois l'identité et la nature de l'allergie que nous vous demandons de porter.

Lors de vos consultations, votre identité sera vérifiée, munissez-vous d'une pièce

d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour permanent (10 ans), livret de famille pour les mineurs en absence de carte nationale d'identité) ainsi que des documents justifiant de votre couverture sociale.

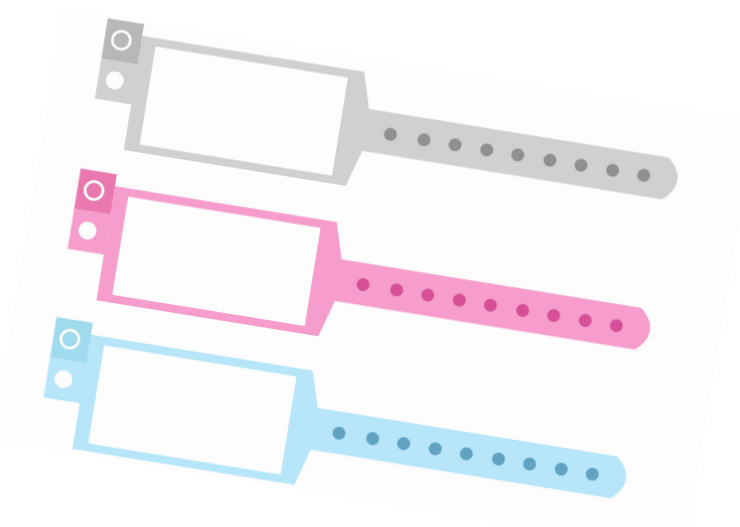
Le saviez-vous ? Depuis le 01/01/2021 les établissements de santé utilisent l'«Identifiant national de santé» (INS) pour attribuer une identité unique et pérenne aux usagers.

En effet, la bonne identification du patient constitue le premier acte d'un processus qui se prolonge tout au long de sa prise en charge par les différents professionnels de santé.

L'Identifiant National de Santé a plusieurs objectifs :

- Il contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.
- Il permet aux usagers de disposer d'une identité unique et pérenne.
- Il permet de faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge sanitaire et le suivi médico-social de la personne et vers le Dossier Médical Partagé.

Cette identification est réalisée conformément aux données mentionnées sur une pièce d'identité valide (carte nationale d'identité française ou étrangère, passeport, titre de séjour permanent (10 ans), livret de famille pour les mineurs en absence de carte nationale d'identité. Pensez bien à vous munir d'une de ces pièces d'identité pour la réalisation des formalités administratives.



05

NOS ENGAGEMENTS

L'ÉTOILE EST PLEINEMENT ENGAGÉE DANS UNE DÉMARCHE DE QUALITÉ CONTINUE DES SOINS, DE VOTRE CONFORT ET DE VOTRE SÉCURITÉ.

L'hygiène

L'ÉTOILE DISPOSE D'UN COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN), CHARGÉ DE LA PRÉVENTION, DE LA SURVEILLANCE ET DU SIGNALEMENT DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS), AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS.

Le CLIN surveille en permanence :

- L'incidence des infections du site opératoire,
- L'incidence des bactéries multirésistantes,
- L'incidence des bactériémies,
- Les résultats des contrôles de l'environnement,
- La consommation des solutions hydro-alcooliques,
- La consommation des antibiotiques.

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), composée d'infirmiers, de sage-femmes et du pharmacien hygiéniste, prépare le programme d'actions du CLIN, le met en œuvre et veille à l'application des recommandations des bonnes pratiques d'hygiène en milieu hospitalier.

En cas d'intervention programmée, des précautions vous sont également demandées. Elles sont destinées à vous protéger de l'infection. Il vous sera remis une ordonnance pour l'achat de doses uniques stériles de savon liquide, à utiliser pour la douche et le shampooing préopératoires qui seront à pratiquer la veille et le matin de l'intervention. Dans le but de réduire le risque d'infection du site opératoire (ISO), il est recommandé de ne pas pratiquer une dépilation. Si, par contre elle est justifiée, il est recommandé de privilégier la tonte ou la dépilation chimique.

Hygiène des mains

Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à disposition dans chaque chambre pour vous-même et vos visiteurs.

Nécessaire de toilette

Nous vous demandons de vous munir de vos effets personnels (serviettes, gants, savon, brosse à dents, dentifrice, sèche-cheveux...).

Bijoux – maquillage

Nous vous demandons de retirer tous vos bijoux, piercing, maquillage, vernis à ongles aux mains et aux pieds, faux ongles avant l'hospitalisation.

La prise en charge médicamenteuse

En vue de votre hospitalisation et quel que soit la nature de votre séjour, vous allez rencontrer un anesthésiste.

Au cours de cette consultation vous devrez :

- L'informer des traitements en cours
- Apporter l'ordonnance correspondante
- Préciser vos allergies.



A VOTRE ARRIVÉE

Vous êtes invité à remettre à l'infirmière ou la sage-femme qui vous accueille votre traitement personnel avec l'ordonnance. Celle-ci, sous le contrôle du médecin prend en charge votre traitement pendant toute la durée de l'hospitalisation.

Votre traitement peut être modifié :

- Certains médicaments doivent être arrêtés en cas d'intervention ou d'anesthésie
- Certains médicaments ont des effets iatrogènes (nocifs entre eux)
- Adaptation du traitement à votre santé

Il peut y avoir des changements de nom, de couleur, de forme des médicaments habituels (utilisation de génériques)



PENDANT VOTRE SÉJOUR

Nous assurons la prise en charge globale de votre traitement.

Les professionnels vous informeront sur le traitement prescrit : médicaments, à quoi il sert, durée du traitement, heures de prise. Nous vous demandons de respecter ces consignes.

Ne prenez pas d'autres médicaments en plus du traitement donné par le personnel.

Signalez tout problème en lien avec la prise de médicaments : effets indésirables (sueurs, nausées, maux de tête...), difficultés à avaler les comprimés.



A VOTRE SORTIE

Vous allez sortir avec une ordonnance nouvelle.

Votre traitement personnel et votre ordonnance vous seront rendus.

Votre médecin traitant en sera averti par le compte rendu d'hospitalisation qui lui sera envoyé par le médecin qui vous a pris en charge.

A la maison, lisez attentivement votre ordonnance.

Des mesures à respecter pour bien se soigner :

- Ne pas écraser les médicaments
- Ne pas cumuler les prises même si vous avez oublié la précédente
- Ne pas mélanger les gouttes de différents médicaments dans un même verre
- Respecter les doses pour éviter les effets secondaires
- La conduite automobile est déconseillée avec certains médicaments, référez-vous à la notice
- L'efficacité d'un traitement n'est pas liée au nombre de médicaments pris
- Certains médicaments ne peuvent pas être interrompus sans l'avis de votre médecin



La lutte contre la douleur

A L'ÉTOILE, LES PROFESSIONNELS COORDONNENT LES ACTIONS LIÉES À LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR AU SEIN DU COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD).

Il est présidé par un Anesthésiste-Réanimateur et établit un programme annuel s'articulant autour de 4 axes :

- Définir la politique de lutte contre la douleur,
- Mettre en œuvre des moyens de lutte contre la douleur,
- Mettre en œuvre des actions d'information et de formation,
- Evaluer les pratiques liées à la prise en charge de la douleur.

Notre engagement

Vous avez peur d'avoir mal... Nos équipes s'engagent à anticiper, prévenir et soulager votre douleur.

Soyez acteur de votre prise en charge

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur et il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, nous vous proposerons de l'évaluer à l'aide d'une échelle douleur validée.

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* 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.

La Commission Des Usagers

Quel est le rôle de la commission des usagers (CDU) ?

Elle veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches en cas de litige mettant en cause la politique d'accueil et de prise en charge des patients.

Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Quand et comment la saisir ?

Avant de saisir la commission, le patient ou l'un de ses proches peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé. En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il a la possibilité :

- soit de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, à fin de transmission au représentant légal de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document doit lui être délivrée sans délai.
- soit d'adresser directement une plainte ou une réclamation écrite au directeur,

Comment est traitée la demande ?

Les plaintes et réclamations sont adressées au directeur qui peut :

- soit y répondre dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur et d'être accompagné par un représentant des usagers
- soit informer l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Les Représentants des Usagers sont...

- Porte-paroles des usagers du système de santé dans les instances de la clinique de L'étoile
- Garants du respect et de la promotion des droits et intérêts des patients
- Transmettent les besoins et problèmes des patients et de leurs proches auprès de la direction
- Proposent des recommandations pour améliorer la vie quotidienne des patients au sein de la clinique

Contact

Mme Agnès BON (*UFC Que choisir*), Mme M. Rosch (*UDAF*), Mme D. Baudoin (*UFC Que choisir*)
representantusager@clinique-etoile.com

Les accès aux informations de santé

LA CLINIQUE ACCORDE UN INTÉRÊT MAJEUR À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES DES PATIENTS. ELLE EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES.

L'établissement utilise plusieurs logiciels de gestion administrative et du dossier médical des patients.

L'accès et le traitement des données personnelles des patients sont effectués par le personnel habilité. Les différents utilisateurs n'ont accès qu'aux données personnelles dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs tâches ou dans le cadre de leur fonction. Le personnel est tenu au secret professionnel et à une obligation de confidentialité.

Les données personnelles des patients sont les suivantes :

- données d'identification
- données administratives
- données médicales, paramédicales, sociales
- autres données nécessaires ou imposées par la loi

Ces données sont conservées dans le respect de la réglementation, le cas général étant 20 ans à compter de la date de votre dernière visite (conformément à l'article R 1112-7 du CSP). Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge.

La finalité du traitement de ces données personnelles des patient(e)s est :

- la prise en charge administrative et la communication avec les patient(e)s
- la prise en charge médicale, paramédicale et sociale
- les évaluations nationales obligatoires diligentées par le Ministère de la Santé
- la sécurité de la prise en charge (identitovigilance)

Certaines de ces finalités sont strictement encadrées par l'obtention du consentement du patient ou de son représentant légal.

Les données numériques collectées sont hébergées soit en interne sur les serveurs de l'établissement soit en externe chez un hébergeur de données de santé dans le respect des dispositions réglementaires (Articles R 1112-1 à R 1112-9 du CSP) relatives à l'hébergement de données de santé à caractère personnel par un établissement de santé public ou privé. Les données papiers collectées sont hébergées soit en interne, soit chez un prestataire externe agréé.

Certaines données personnelles peuvent être transmises, dans le cadre d'un transfert encadré par la loi ou par l'obtention du consentement du patient :

- aux organismes d'assurance maladie (dont les assurances complémentaires)
- aux autorités publiques
- aux médecins traitants
- à l'assurance de l'établissement en cas de litige
- aux patients et/ou aux ayants droits dans le respect des dispositions en vigueur du Code de la Santé Publique
- à d'autres destinataires dans le cadre d'un transfert à la demande et/ou avec l'obtention du consentement du patient.

La protection de ces données et leur sauvegarde sont assurées par des procédures techniques et organisationnelles strictes sous la responsabilité légale du Directeur de l'établissement. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant (Article L 1111-7 du CSP), afin aussi d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données.

Vous pouvez exercer ce droit encadré par la loi en vous adressant au médecin qui vous prend en charge, ou bien à la Direction de l'établissement (direction@maternite-etoile.com). Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez, conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) contacter la Déléguée à la Protection des Données (DPO) :

- dpo@clinique-etoile.com
- Madame la Déléguée à la Protection des Données (DPO) CLinique de L' étoile
Maternité Catholique de Provence-CS 90 051 13089 Aix en Provence Cedex 02

DEMANDE D'ACCÈS À VOS INFORMATIONS DE SANTÉ

Conformément à l'article L1111-7 du code de la santé publique, vous pouvez demander à accéder aux informations de santé vous concernant et obtenir une copie de celles-ci.

Pour consulter ces données **pendant votre séjour** : il vous suffit d'en faire la demande auprès du médecin qui vous suit dans l'établissement.

Pour obtenir une copie de ces données **après votre séjour**, la demande est à formuler auprès du service qualité de l'établissement. Ce service vous sera facturé (nombre de copies et frais de port). Le délai légal d'envoi des pièces est de 8 jours à compter de la confirmation de la demande si votre hospitalisation date de moins de 5 ans, et de 2 mois pour les hospitalisations qui ont eu lieu il y a plus de 5 ans.

Pour les données issues de **consultations avec un médecin et compte-rendu opératoire, anatomie pathologique**, la demande est à formuler auprès du médecin consulté ou de son secrétariat.

Votre satisfaction, notre priorité

La Clinique de L'étoile s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Dans cette optique, nous participons à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés (e-Satis) et déployons également une enquête interne pour recueillir vos besoins et la perception de votre expérience au sein de notre établissement.

Qu'est ce que e-satis ?

E-satis est un questionnaire national mis en place par le Ministère de la Santé pour évaluer votre expérience après votre prise en charge. Vous recevrez un lien sécurisé par e-mail, après votre sortie, pour y répondre.

Notre enquête interne

À partir de mars 2025, l'établissement met en place un dispositif de recueil d'expérience patient via une enquête en ligne accessible directement depuis votre smartphone. Ce questionnaire, remis à la fin de votre séjour ou après une consultation d'imagerie médicale, nous permettra d'adapter nos pratiques afin d'améliorer votre confort et votre parcours de soins.

Pourquoi participer ?

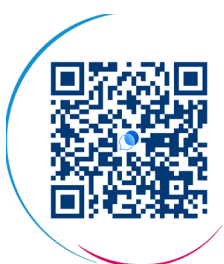
- Pour partager votre expérience
- Pour nous aider à améliorer continuellement nos services
- Pour garantir une prise en charge toujours plus efficace, humaine et sécurisée

Votre retour est essentiel pour nous !

N'hésitez pas à demander plus d'informations à nos équipes.

Merci pour votre contribution à l'amélioration de la qualité des soins !

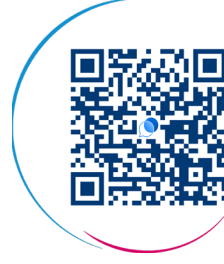
Questionnaire
patient chirurgie



Questionnaire
patient obstétrique



Questionnaire
patient imagerie



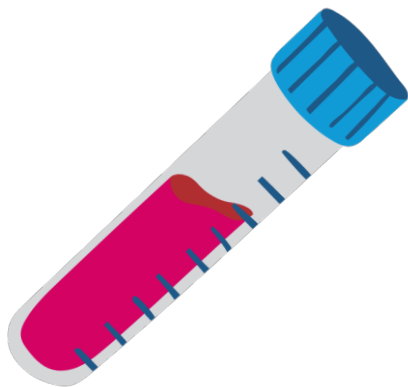
Questionnaire patient
dispositif d'annonce



Pense pas bête !

Glissez ici vos :

- examens d'imagerie (échographie, scanner, radio...)
- examens sanguins
- ordonnances



NUMÉROS UTILES

- **Standard** : 04 42 17 07 17
- **Télécopie** : 04 42 17 06 14
- **Formalités administratives** : 04 42 17 06 03
- **Télécopie formalités administratives** : 04 42 17 07 39

Retrouvez sur notre site internet tous les liens
et numéros utiles pour vos prises de rendez-vous :

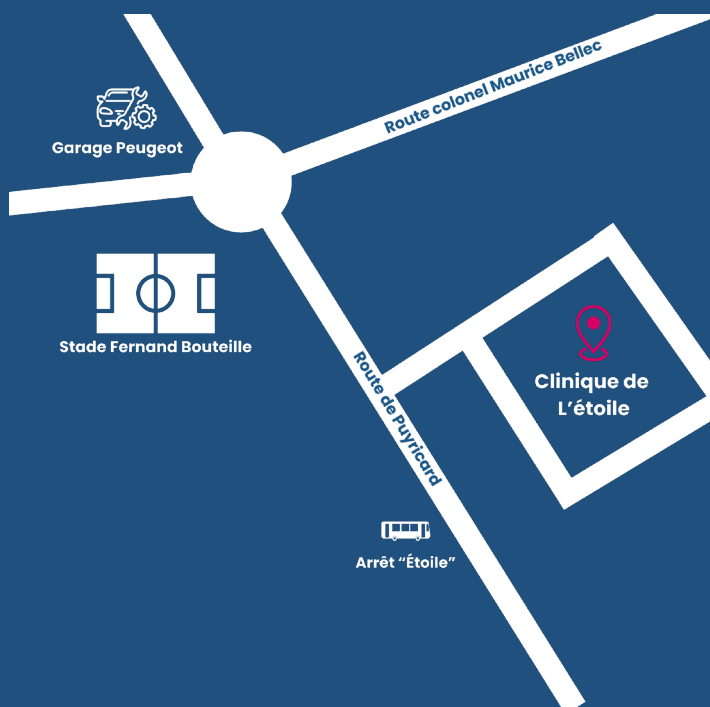


LE TRANSPORT SANITAIRE

La liste des situations donnant lieu à une prise en charge des transports sanitaires est à votre disposition au bureau des entrées/sorties.

LE RESPECT DES RELIGIONS

L'étoile accueille et respecte chacun dans ses convictions religieuses. Nous nous engageons à ce que vous ayez accès aux services d'un ministre du culte de votre choix. La liste est disponible à l'accueil et au bureau des inscriptions.



2530 Route de Puyricard, 13540 Aix-en-Provence

04 42 17 07 17