



ACCUEILLIR

# Votre séjour à l'hôpital San Salvadour

Livret d'accueil



# Vous êtes accueilli-e à l'hôpital San Salvador

L'hôpital San Salvador est situé à Hyères, dans un parc de 22 hectares, face à la mer.

Il accueille des patients enfants, adolescents et adultes polyhandicapés dont la prise en charge sanitaire relève des soins de suite et réadaptation en hôpital de jour ou en hospitalisation complète.

Des séjours de répit et de bilan peuvent être proposés.

Il dispose également d'une unité d'hospitalisation de soins de suite de médecine polyvalente pour adultes.

Par ailleurs, l'établissement se complète d'une maison d'accueil spécialisée pour des résidents adultes et d'un établissement enfants adolescents polyhandicapés, relevant du champ médico-social et de type « Unités de Soins Prolongés Complexes ». Les personnes accueillies présentent un degré de médicalisation élevée et souffrent de multi handicap, de polyhandicap congénital ou acquis dans la toute petite enfance ou de polyhandicap aggravé avec troubles sévères du comportement. Elles peuvent être trachéo-ventilées sous ventilation invasive en continu.

Les équipes médicales, soignantes et spécialisées ont développé un savoir-faire reconnu pour assurer une prise en charge adaptée à ces patients et résidents pour des séjours le plus souvent de longue durée voire définitifs.

## Hôpital San Salvador

4312 route de l'Almanarre

BP 30080 - 83407 Hyères Cedex

Tél. 04 94 38 08 00

Fax. 04 94 38 09 35

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune. Vous pouvez également obtenir des renseignements plus fournis en demandant le Livret complémentaire (voir page 19).

## Entrée

p. 4

### Les formalités à votre arrivée

p. 4

- Qui se charge des formalités, et quand ?
- Quelles sont les formalités à remplir ?
- Que faut-il payer ?
- Salariés, prévenez votre employeur

### Les informations sur votre état de santé

p. 5

- Votre dossier médical
- Avez-vous une « personne de confiance » ?

## Séjour

p. 6

### Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

- Les professionnels de santé qui vous entourent
- Également auprès de vous
- Soulager la douleur

### Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

- Chambre, effets personnels, repas
- Cafétéria, téléphone, une télévision, courrier, fauteuils roulants
- Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire
- Cultes religieux, médiathèque, espace associatif, autres services

### Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

- Points d'information et services hospitaliers et médico-sociaux
- Plan de l'hôpital
- Moyens et plan d'accès

## Sortie

p. 14

### Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

- Remplir les formalités de sortie
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?
- Organiser la suite des soins
- Prévoir son mode de transport

## S'informer et agir

p. 16

### Participer

p. 16

- À la qualité et à la sécurité des soins
- Au progrès médical : la recherche clinique
- Au don d'organes ou de tissus
- Qualité de la prise en charge

### S'exprimer

p. 17

- Transmettre des directives anticipées
- Protéger les données personnelles qui vous concernent
- Faire une réclamation

---

Charte de la personne hospitalisée p. 19

Formulaire «obtenir ses documents médicaux» : p. 20

Formulaire «désigner une personne de confiance» : p. 20

Pour en savoir plus / Livret complémentaire p. 23

---

### Une application web où les images

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté, téléchargez l'appli sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/> ou demandez au personnel soignant de vous aider.





## ENTRÉE

# Les formalités à votre arrivée

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical, et à permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous au Service Admissions-frais de séjour.

### Qui se charge des formalités, et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.

### Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
  - carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire) ;
  - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation Complémentaire Santé Solidaire (C2S, ex CMU et CMU-C) ;
  - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
  - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation C2S.
- **Patients étrangers** : vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins trois mois. Demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) de service social. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.

### Que faut-il payer ?

L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devrez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant). Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (voir page 14). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.



Pour en savoir plus, consultez le site internet [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

### Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander à la secrétaire hospitalière après 24 heures d'hospitalisation.



# Les informations sur votre état de santé

Apportez toutes les informations qui concernent votre santé, même anciennes : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examens, ...  
Si vous suivez un traitement, signalez-le.

Les informations concernant votre santé vous appartiennent. Les équipes, soumises au secret professionnel, n'ont pas le droit de les communiquer sans votre accord. Aucune information ne sera donnée à votre entourage par téléphone ou par écrit sans votre accord. Vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit communiquée à des tiers.

## Votre dossier médical

Il est conservé par l'hôpital durant 20 ans à compter de la dernière prise en charge. Vous pouvez en demander une copie, ou donner un mandat écrit à une personne qui se munira d'une pièce d'identité et le demandera pour vous. Toute demande doit être formulée auprès du directeur de l'hôpital. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Comment obtenir vos documents médicaux ? ».**

## DES RÈGLES DE VIE À RESPECTER

Pour la tranquillité des autres usagers et la sécurité des soins, certaines règles de vie (hygiène et respect mutuel entre usagers et professionnels) doivent être respectées. Elles concernent notamment l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables.

Pour connaître les droits et devoirs de chacun, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital, ou lisez-le sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

## Pour être admis à San Salvador


Après coordination avec l'équipe médicale et paramédicale, et sur notification de prise en charge par la Caisse d'Assurance maladie, prenez contact avec le Service Admissions-frais de séjour pour élaborer votre dossier d'admission et de frais de séjour. Le service se situe au 3<sup>e</sup> étage du bâtiment Hôtel.  
Tél. : 04 94 38 09 78 ou 04 94 38 08 40

## Avez-vous une « personne de confiance » ?

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

- assister aux entretiens médicaux avec vous,
- vous accompagner tout au long des soins,
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même.

Elle peut être différente de la personne à prévenir.

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Vous souhaitez être assisté-e d'une personne de confiance ».**

Pour tout renseignement complémentaire, le service social est à votre disposition pour vous informer, vous écouter et vous orienter dans vos démarches au 04 94 38 08 42 ou 08 11. Vous pouvez également contacter la personne chargée des relations Usagers et Associations, au 04 94 38 09 80.

**Pour obtenir vos documents médicaux ou désigner une personne de confiance, utilisez les formulaires page 21.**





## SÉJOUR

# Pour vous soigner et vous accompagner

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'AP-HP dans le cadre de nos missions universitaires.

### Les médecins

Chefs de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires. En gynécologie-obstétrique, ils travaillent avec les sages-femmes.

### Les étudiant-e-s

Sont de futurs professionnels de santé, ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants avec votre consentement. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».



### Les rééducateurs

Ergothérapeutes, orthophonistes, enseignants en activités physiques adaptées, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

### Les psychologues

Collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.

## Soulager la douleur

Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de lutte contre la douleur et soins palliatifs (CLUD-SP).

Dans cet établissement nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Celle-ci doit être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. A l'hôpital San Salvadour, une équipe Ressource Douleur et Soins Palliatifs (ERDSP) est à la disposition des patients et des familles qui en font la demande. Elle a aussi pour mission d'accompagner, de conseiller, de soutenir et de former les différents acteurs de soin. Cette équipe travaille en collaboration avec des réseaux spécialisés de soins palliatifs. Vous pouvez la contacter au : 04 94 38 30 62. Par ailleurs, une Convention a été signée entre l'hôpital et l' Association pour le développement des Soins Palliatifs dans le Var pour proposer aux patients hospitalisés en situation de soins palliatifs, l'intervention de bénévoles d'accompagnement qualifiés.



## Identification des professionnels

Les noms et fonctions des professionnels médicaux et paramédicaux sont inscrits sur la blouse. Au delà, toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

## Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

### Les infirmier-ère-s

Dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

### Les aides-soignant-e-s

Collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent le service des repas et l'accueil des patients.

## Assistant-e-s sociaux - ales

Vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

## Également auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe hôtelière** participent à l'entretien et à la distribution des repas.

Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens.

Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour.

En dehors du personnel hospitalier :

- **des membres d'associations**, des bénévoles, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien ;
- le **représentant des usagers**, issu d'une association agréée et indépendante de l'hôpital, vous renseigne sur vos droits et vous aide à dénouer des situations complexes. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances de décision. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services.

### Pour contacter un représentant des usagers :

S'adresser à :

Martine PIGAULT au 06 77 99 86 56

Philippe BENJAMIN au 06 09 95 79 35



# Vie quotidienne : les infos pratiques




## Votre chambre

Votre hébergement au sein de l'hôpital San Salvador sera adapté selon le type de prise en charge médicale :

- Unité de soins de suite polyvalente adulte (unité Blâche) : chambres de 1 à 2 lits ;
- Unités de soins spécialisées du handicap et polyhandicap de l'enfant, de l'adolescent et de l'adulte : l'accueil sera défini selon les motifs de l'hospitalisation.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.

## Vos effets personnels

 Vous pouvez disposer de vos effets personnels (vêtements, affaires de toilettes). L'entretien de vos vêtements peut être assuré par le service Blanchisserie-lingerie s'ils sont étiquetés (prestation également effectuée par le service).

Les objets de valeurs doivent être déclarés sur un formulaire remis dans l'unité à l'admission et déposés à la Régie si leur conservation n'est pas autorisée par le directeur.



Les repas sont élaborés à l'hôpital en liaison chaude. Ils sont servis en salle à manger ou dans les lieux de vie.

Une équipe de diététiciennes collabore à la composition des menus en fonction des régimes. Tous les régimes particuliers y compris l'alimentation entérale sont pris en compte. Par mesure de sécurité et d'hygiène, les denrées extérieures ne sont pas autorisées.

## Le téléphone



Des appareils téléphoniques sont mis à la disposition dans les chambres de l'unité de soins Blâche.

La réception d'appel et l'ouverture de ligne sont gratuites. Les communications passées par le patient sont payantes. Un acompte doit être déposé à la Régie ainsi qu'un RIB. Pour les patients ne pouvant pas s'exprimer, la famille peut contacter l'unité de soin.

## Le livret d'accueil de l'unité



Un livret d'accueil pour chaque unité décrit l'organisation et le fonctionnement spécifique et contient des informations pratiques. Il doit vous être remis à l'admission ou sur simple demande en plus du livret d'accueil de l'hôpital.



## Accueil des familles à l'hôpital

Deux chambres constituant l'hôtel parental peuvent accueillir chacune 2 à 4 personnes dans la mesure des places disponibles, pour une durée limitée. Des conditions tarifaires sont fixées annuellement et peuvent faire l'objet d'aménagements en cas de situation particulière. Chaque chambre dispose d'un lit à deux places, d'un lit une place et d'un lit d'appoint, d'une salle de bains et d'équipements électro-ménager d'appoint. La réservation se fait sur demande auprès du service de la Clientèle au minimum 15 jours avant la date souhaitée. Pour connaître le détail des conditions et effectuer la réservation, le service de la Clientèle est joignable au 04 94 38 08 40 ou 09 78 de 8h30 à 16h du lundi au vendredi et par courriel à l'adresse [clientele.ssi@aphp.fr](mailto:clientele.ssi@aphp.fr).

Différentes possibilités de restauration sont proposées par le Service Restauration, moyennant l'achat de tickets auprès du Service de la Régie :

- o petit déjeuner et déjeuner au restaurant du personnel,
- o plateau repas pour le repas du soir.

Les tarifs sont révisibles chaque année.



## La télévision

Des téléviseurs sont disponibles soit dans les chambres soit dans les locaux communs à titre gratuit. Le personnel hospitalier veille à ce que l'usage des récepteurs de radio, de télévision ou autres appareils sonores ne gêne pas le repos des autres personnes hospitalisées.

## Le courrier

Le vaguemestre est à la disposition des personnes hospitalisées pour toutes leurs opérations postales. La distribution des lettres ordinaires est faite par son intermédiaire et organisée au sein du service par un cadre infirmier. Les mandats, lettres ou paquets recommandés sont remis personnellement aux intéressés par le vaguemestre ; ils sont remis en dépôt à la direction ou au gérant de tutelle si la personne ne jouit pas de la plénitude de ses facultés mentales. Le courrier destiné aux mineurs non-émancipés leur est distribué, sauf opposition des parents.

---

Par mesure de sécurité et d'hygiène  
les denrées extérieures ne sont pas  
autorisées.

---





### Les visites

Le séjour hospitalier est organisé selon des horaires qui tiennent compte des besoins individuels des personnes hospitalisées.

**Heures de visites autorisées : les horaires varient et sont précisés dans le livret d'accueil personnalisé de chaque unité.**

En concertation avec le cadre de l'unité, les horaires définis peuvent être aménagés ponctuellement.



### Les promenades

Des sorties dans le parc de l'hôpital sont possibles pour les patients autonomes ou peuvent être organisées pour les patients nécessitant un accompagnement.



### Les autorisations de sortie temporaire

Les personnes hospitalisées peuvent, en fonction de leur état de santé et de la longueur de leur séjour, bénéficier de permissions de sortie. Ces permissions sont données, sur avis favorable du médecin chef de service par le directeur.

Les horaires de départ et de retour et, le cas échéant, l'identité de l'accompagnant doivent être notés dans le service.

---

## ACCOMPAGNANTS PRIVÉS

L'intervention d'accompagnants privés durant le séjour est possible sous réserve de l'accord express du médecin et du directeur. Un formulaire d'autorisation est disponible sur simple demande au cadre de l'unité, préalablement à toute intervention.

---



## Activités thérapeutiques et d'éveil

L'hôpital dispose d'un Centre d'Activités Thérapeutiques et d'Eveil (CATE) doté d'une équipe éducative proposant pour les personnes hospitalisées des prises en charge adaptées : médiations corporelles (d'hypnose, snoezelen, ...), entretiens psychothérapeutiques, des ateliers créatifs, des sorties extérieures...



### Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins.

L'Hôpital San Salvador dispose d'une chapelle dans laquelle un service religieux est assuré le jeudi à 15 h. L'accès à la chapelle en dehors des cérémonies religieuses est possible sur demande. Monsieur l'Aumônier est présent à l'hôpital du mardi au dimanche. Une liste des ministres des différents cultes, agréés par le directeur de l'hôpital est affiché dans chaque unité.



### Autres services

Une tablette ou ordinateur portable peut être mis à disposition des patients avec un accès Internet. Etablir une demande auprès du cadre de l'unité, si possible avant l'arrivée. L'accès à l'outil informatique avec des adaptations d'accessibilité (licorne, contacteurs) est également possible.



### Les associations

Il existe plusieurs associations de bénévoles œuvrant au sein de l'hôpital pour proposer des activités aux personnes hospitalisées :

- Association « Du soleil pour toi »
- Association « Soleil Bleu Azur »
- Association pour le développement des Soins Palliatifs dans le Var (ASP Var)

## ACCÉDER À L'INTERNET

Une tablette ou un ordinateur portable peut être mis à disposition des patients avec un accès Internet.

# Votre hôpital : se repérer, y accéder



## Points d'information - Accueil

- Loge-accueil-standard (entrée de l'hôpital),  
tél. 04 94 38 08 00
- Service Admissions-frais de séjour (bâtiment Hôtel 3e étage),  
tél. 04 94 38 08 40 ou 09 78
- Régie (bâtiment Hôtel 3e étage),  
tél. 04 94 38 01 48
- Secrétariat des Services Cliniques  
tél. 04 94 38 08 20 ou 01 54

## Services hospitaliers spécialisés

Les services médico-techniques : électro-encéphalographie ; radiologie ; stomatologie ; pharmacie à usage intérieur.

L'hôpital peut répondre à la prise en charge de patients sous ventilation mécanique.





## Moyens d'accès

### Avion

Ligne de Paris-Orly à Toulon-Hyères.

### Train

La SNCF dessert la gare de Toulon par plusieurs TGV quotidiens au départ de Paris. Des liaisons ferroviaires directes sont assurées vers Toulon ou Hyères par de nombreux trains quotidiens au départ de la plupart des villes.

Pour plus d'informations, reportez-vous au livret complémentaire (Voir P. 18) ou téléchargez-le sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

### Autobus

L'établissement est desservi régulièrement par une ligne de bus n° 39 avec arrêt devant l'établissement.

### Automobile

San Salvador est situé à 20 km de Toulon, en bord de mer, à mi-distance entre Carqueiranne et Hyères. Autoroute Toulon/Hyères.

### Infos pratiques

**Pour regagner votre domicile**, si votre état de santé nécessite un transport approprié (ambulance, véhicule sanitaire...) demandez un certificat médical de prescription. Une liste d'ambulances peut être mise à votre disposition au sein de l'unité de soins ou au service de la clientèle



### UNE SITUATION GÉOGRAPHIQUE EXCEPTIONNELLE

Situé sur le territoire de la commune de Hyères, face au golfe de Giens et aux îles d'Or, l'hôpital San Salvador jouit d'un climat doux et ensoleillé.

Les bâtiments sont édifiés dans un parc de 22 hectares. Une promenade de 300 mètres, longe la mer.



## SORTIE

# Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation.

### Remplir les formalités de sortie

#### Au service Admissions-frais de séjour

Munissez-vous de votre fiche individuelle signée par le médecin.

- Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour.
- Si vous êtes salarié, demandez vos bulletins de situation, ils vous permettront de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur.

#### À la régie

- Apportez une pièce d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt de vos objets.
- Récupérez les objets que vous avez laissés.

### ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Dans certaines conditions, vous pouvez continuer vos soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile (HAD).

L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie. Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale.

Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 58 41 31 95. Reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

### Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?

#### Votre situation

- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni assurance maladie ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. Sur présentation de la quittance vous pouvez bénéficier éventuellement d'un remboursement selon le barème de votre couverture complémentaire.
- Si vous êtes assuré social avec une mutuelle qui a passé un accord avec l'AP-HP, et que vous avez donné une attestation de prise en charge au service des admissions, vous ne payez rien.

#### Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 120€, vous devrez payer une participation forfaitaire pour cet acte. Les frais d'hébergement par jour d'hospitalisation (« forfait journalier »), fixés par arrêté ministériel, sont également à votre charge. Le montant de ces frais vous sera précisé au Service Admissions-frais de séjour.

### **Vous sortez d'une unité de soins de longue durée**

Vos soins sont pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assuré social.

Les tarifs correspondant à l'hébergement et à la prise en charge de la dépendance évoluent régulièrement et sont disponibles aux admissions de l'hôpital. L'autonomie est évaluée par le médecin à l'arrivée et le forfait dépendance peut-être pris en charge partiellement par l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

 **Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire**

### **Organiser la suite des soins**

#### **Vous retournez au domicile**

- Un compte-rendu doit vous être remis et adressé à votre médecin traitant de votre hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

#### **Vous devez continuer les soins dans un autre établissement**

Renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant la sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).


### **N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER L'ASSISTANT-E DE SERVICE SOCIAL**

pour vous aider dans vos démarches au 04 94 38 08 42 ou 08 11.

#### **Votre avis nous intéresse**

Une fois par an, une réunion avec les familles et les professionnels est organisée dans les 8 unités concernées.

En fonction de votre séjour, un questionnaire de sortie peut vous être remis.

 **Pour en savoir plus, consultez le site internet [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)**

### **Prévoir son mode de transport**

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65 % du tarif Sécurité sociale ou à 100 % suivant votre pathologie.

Il peut s'agir :

- d'un taxi conventionné ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager assis ;
- d'une ambulance dans les autres cas.



Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie. Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel.

**Renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.**

#### **Transport dans le cadre des permissions thérapeutiques**

Dans le cadre de permissions thérapeutiques, au sens de l'Article R1112-56 du code de la santé publique (notamment le caractère exceptionnel), les transports peuvent être pris en charge par l'établissement sous certaines conditions.

Pour les jeunes de moins de 20 ans, l'Assurance maladie prend en charge les permissions thérapeutiques au domicile.





# S'INFORMER ET AGIR

## Participer

### À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer et en parler avec vous : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à suivre.

 **Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP,** demandez le Livret complémentaire .

### LA QUALITÉ À SAN SALVADOUR

Engagé dans la démarche de certification, l'hôpital a passé sa dernière visite en février 2016 et a obtenu une certification de niveau B, avec une seule recommandation d'amélioration sur les droits du patient. Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la HAS.

Le site suit sa démarche Qualité - Gestion Des Risques à l'appui d'un comité de pilotage pérenne qui se réunit à minima 4 fois par an et est d'ores et déjà engagé dans le processus de certification V2020 pour la partie SSR.

### Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.


Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez à votre demande être informé des résultats de la recherche.

Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable écrit.

### Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- Vous êtes favorable au don de vos organes : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur ;
- Vous êtes opposé au don de vos organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.


 **Pour en savoir plus** [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr).



# S'exprimer

## Transmettre des directives anticipées

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger des directives anticipées qui sont valables pour une durée de trois ans. Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

 **Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités,** vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.

## FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

■ Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service,
- la personne chargée des relations avec les usagers,
- le représentant des usagers.

■ Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.

■ La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Elle est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.

■ Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU-. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée de 2 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. À San Salvador, vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à la Direction au 04 94 38 01 49.

La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient. Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.





# Protéger vos données personnelles

## Protéger vos données personnelles administratives, sociales et médicales

Tous les services de l'AP-HP disposent d'un système informatique destiné à la gestion des dossiers des patients. Ce système gère toutes les données nécessaires aux soins des patients. Il permet aussi d'assurer la gestion administrative, la facturation des actes et de réaliser des travaux de recherche ou d'analyse des soins.

Les informations administratives, sociales et médicales que nous collectons auprès de vous et qui vous concernent (ou votre enfant), font l'objet d'un enregistrement informatique régulier dans ce système et sont traitées sous la responsabilité de l'AP-HP.

Seuls les professionnels de santé de l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge, ou celle de votre enfant, peuvent accéder aux données médicales. Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, l'AP-HP peut également être amenée, avec votre accord explicite, à transmettre ces données avec des professionnels de santé hors AP-HP intervenant par ailleurs dans votre prise en charge. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être déposées chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traitées par des organismes partenaires.

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date de décès.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, en vous adressant à tout moment au directeur-trice de l'hôpital San Salvadour  
4312 Route de l'Almanarre - BP 30080 83407 Hyères Cedex

## La recherche médicale et vos données de santé

Les informations administratives, sociales et médicales qui vous concernent, ou celles de votre enfant, sont utilisées pour réaliser des travaux de recherche afin d'améliorer la qualité des soins. Un Entrepôt de Données de Santé (EDS) a été mis en place à l'AP-HP afin de permettre la réalisation, à partir de données recueillies pour les soins, de recherches dites non interventionnelles, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière. Elles ne nécessitent aucune participation de votre part ou celle de votre enfant. Aucune recherche impliquant plusieurs équipes médicales n'est réalisée sans l'avis favorable du comité scientifique et éthique de l'EDS de l'AP-HP.

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche.

Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement.

Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse

<http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier.

Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://recherche.aphp.fr/eds>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits.

Les chargés des relations avec les usagers et les représentants des usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées se trouvent en page 7.

# Charte de la personne hospitalisée\*



## Principes généraux

**Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1 C/SD4A12006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

---

## COMMENT OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX ?

À l'issue de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie vous sera remise, accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins.

Un compte-rendu d'hospitalisation doit vous être remis. Il sera également envoyé au médecin que vous aurez désigné. Une copie des éléments de votre dossier médical peut également, à votre demande, être adressée à votre médecin.

### **Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :**

- Soit par consultation sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec le service médical concerné. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Des copies vous seront remises à votre demande ;
- Soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité. Utilisez le formulaire ci-contre puis adressez-le au médecin chef du service concerné ou directeur de l'hôpital, avec les pièces jointes ;
- Soit en mandatant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à

des tiers sans votre autorisation écrite. Ils peuvent aussi comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous seront pas transmises.

### **Attention**

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.
- Les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant 20 ans à compter de la dernière prise en charge (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
- Les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.

**Pour + d'information une brochure est disponible.**

## VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, sera votre « personne de confiance » et pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

### **Cette désignation peut être très utile.**

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
- Si vous ne pouvez les exprimer, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques. Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt du traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

### **Désigner une personne de confiance :**

- N'est pas une obligation ;
- Doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- Se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire ci-contre ;
- Peut être annulé à tout moment, par écrit de préférence
- Peut être remplacé ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande ;
- Est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez.

Il vous revient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément.



## DÉSIGNER

(art. L. 1111-6 du code de la santé publique)

### UNE PERSONNE DE CONFIANCE

À remplir par vos soins  
et à remettre dans votre  
service d'hospitalisation

Je, soussigné-e  
nom .....  
prénom .....  
adresse .....  
date de naissance .....  
désigne M., Mme, (nom, prénom, adresse, tél., e mail)  
.....  
lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant, ...)  
.....

### Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

- pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital
- pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que M., Mme .....

- pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
  - pourra être consulté-e par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.
- Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- pourra décider de mon inclusion dans un protocole de recherche médicale, si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté ;
  - ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin ;
  - sera informé-e par mes soins de cette désignation à laquelle il/elle aura donné son accord.

### Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen

Visa de la personne désignée  
(recommandé)

Fait à : .....  
le : .....  
Signature :

## DEMANDE DE TRANSMISSION

DE DOCUMENTS MÉDICAUX PAR LE PATIENT OU SON REPRESENTANT

### Identité du patient

M/Mme (nom en majuscules, prénoms, pour les femmes mariées précisez le nom de jeune fille)  
.....  
Né-e le ... / ... / ... Téléphone .....  
Courriel .....@.....  
Adresse postale .....

### Qualité du demandeur si différent du patient

**père<sup>1</sup> - mère<sup>1</sup>** (si patient mineur), **tuteur<sup>2</sup>, mandataire<sup>3</sup>** (ayer la mention inutile)  
M/Mme (nom en majuscules, prénoms)  
.....  
Adresse .....

### Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

- compte rendu d'hospitalisation (CRH) du ... / ... / ... au ... / ... / ... (précisez les dates)
- compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du ... / ... / ...
- pièces essentielles du dossier médical (CRH, CRO, résultats des examens récents)
- autres documents (précisez) : .....

Nom de l'hôpital : .....

- à mon nom
- au nom de :  mon fils,  ma fille
- au nom de la personne dont je suis :  le représentant légal,  le mandataire

### Selon les modalités suivantes

- Envoi postal à l'adresse du demandeur
- Remise sur place à l'hôpital  Consultation sur place à l'hôpital
- Envoi postal au docteur (nom, prénom, adresse) .....

Renseignements complémentaires facilitant la recherche (dates de l'hospitalisation, service d'hospitalisation, nom du médecin ayant suivi le patient) .....

Date : **Signature :**

### → Pièces justificatives

- Joindre une copie d'une pièce d'identité au nom du patient (sauf pour les mineurs) et une au nom du demandeur/représentant légal/mandataire, auxquelles s'ajouteront le cas échéant :
  1. la copie du livret de famille,
  2. la copie du jugement de tutelle,
  3. un mandat écrit désignant nominativement la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom.

## OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

(art. R.1111-1 à R 1112-9 du code de la santé publique)

### Le dossier médical contient notamment :

1/ Les informations recueillies lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil aux urgences ou au moment d'admission et au cours du séjour à l'hôpital et notamment :

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission
- motifs d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- type de prise en charge prévu et prescriptions effectuées à l'entrée
- nature des soins dispensés et prescription établies en consultation externe ou aux urgences
- informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
- informations sur la démarche médicale
- dossier d'anesthésie
- compte rendu opératoire ou d'accouchement
- consentement écrit du patient lorsqu'il a été requis
- mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident

- éléments relatifs à la prescription médicale, à son exécution et aux examens complémentaires
- dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers
- informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé
- correspondances échangées entre professionnels de santé

2/ Les informations établies à la fin du séjour, notamment :

- le compte-rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
- les modalités de sortie (domicile, autres structures)
- la fiche de liaison infirmière

Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers ne sont pas communicables.

.....

À remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation  
Faites vous aider si besoin.

# vous souhaitez des informations complémentaires

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont complétées par un Livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès de la personne chargée des relations avec les usagers. Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

## Garantir les droits des patients et des usagers

- Charte de la personne hospitalisée - Principes généraux
- Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Charte européenne de l'enfant hospitalisé
- Encadrer la recherche biomédicale à l'hôpital
- Le don d'organes et de tissus
- Les règles relatives à l'informatique et aux libertés
- Bienveillance et maltraitance à l'hôpital

## Écouter et accompagner

- Mieux vous écouter et vous donner la parole
- Mise en garde contre les dérives sectaires
- La gestion des réclamations
- La charte des bénévoles à l'hôpital
- Laïcité, liberté de culte et aumôniers des hôpitaux

## Améliorer la qualité et la sécurité des soins

- La mesure de la qualité des soins du point de vue des usagers à l'AP-HP : enquête SAPHORA
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (la certification)
- Garantir une bonne gestion des risques

## S'informer sur les coûts et les remboursements

- Combien coûtent les soins ?
- Qui paie quoi ?
- Comment et quand payer ?

## L'hospitalisation à domicile (HAD) de l'AP-HP



Une application mobile pour les patients et usagers de l'AP-HP est disponible. Vous pouvez la télécharger sur les stores sur votre smartphone ou votre tablette. Elle vous permet de trouver les médecins et consultations de l'AP-HP, de géolocaliser un hôpital, de faciliter vos démarches administratives en ligne.

Pour plus d'information : [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 7 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 95 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

## Les hôpitaux et sites de l'AP-HP

