



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Sainte-Périne

Livret d'accueil 2017



Vous êtes accueilli-e à l'hôpital Sainte-Périne

Vous êtes accueilli-e à l'hôpital Sainte-Périne – Chardon-Lagache – Rossini, un des quatre sites des Hôpitaux-Universitaires-Paris-Ile-de-France-Ouest (HUPIFO). Spécialisé en gériatrie au service des besoins de la population âgée de son bassin de vie et intégré dans son environnement, l'hôpital dispose d'une offre de soins complète et diversifiée allant de la gériatrie aiguë aux soins de longue durée, en hospitalisation de jour en hospitalisation à temps complet, en consultation, à la radiologie. Il compte 554 lits et places et plus de 840 professionnels, médecins, soignants, administratifs et techniques qui mettent leurs compétences et leur expertise au service des personnes hospitalisées.

Hôpital Sainte-Périne – Chardon-Lagache – Rossini
11, rue Chardon-Lagache
75781 Paris cedex 16

Tél. 01 44 96 31 31

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.

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 » ?
- Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

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, télévision, courrier
- Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire
- Cultes, bibliothèque, associations, coiffure et esthétique

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

- Points d'information
- Plan de l'hôpital
- Moyens et plan d'accès

Une application web où les images remplacent les mots

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/>



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

Livret complémentaire

p. 18

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

p. 23



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 Bureau des admissions et 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 CMU
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer)
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C.
- **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 social-e. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents. Toutes les formalités liées à votre hospitalisation sont à effectuer sur le site de Sainte-Périne, au rez-de-chaussée. Le service des admissions ouvre du lundi au vendredi, de 9h à 16h30.

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 15). 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

CONSULTATION PRIVÉE

Certains médecins exercent une activité privée (libérale) à l'hôpital, de manière strictement réglementée. Vous pouvez demander par écrit à être soigné dans ce cadre : vous devez alors être informé avant les soins des conséquences, notamment financières, de ce choix. Pour tout dépassement d'honoraires supérieur à 70 euros une information écrite doit vous être fournie.

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

Le service social des patients

Les assistantes sociales des patients font le lien entre l'hôpital et la vie extérieure. Elles interviennent dans le cadre du projet de vie du patient élaboré avec la personne hospitalisée, son entourage, les équipes médicales et soignantes.

Vous pouvez contacter le service social au 01 44 96 32 36 ou 32 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, l'assistante sociale du service est à votre disposition pour vous informer, vous écouter et vous orienter dans vos démarches. Vous pouvez également contacter la personne chargée des relations usagers et associations, Virginie Massias au 01 44 96 31 02.

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. .

Les étudiant-e-s

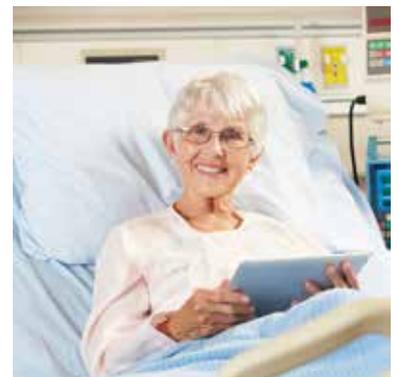
Sont de futurs professionnels de santé, ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants avec votre consentement. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

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

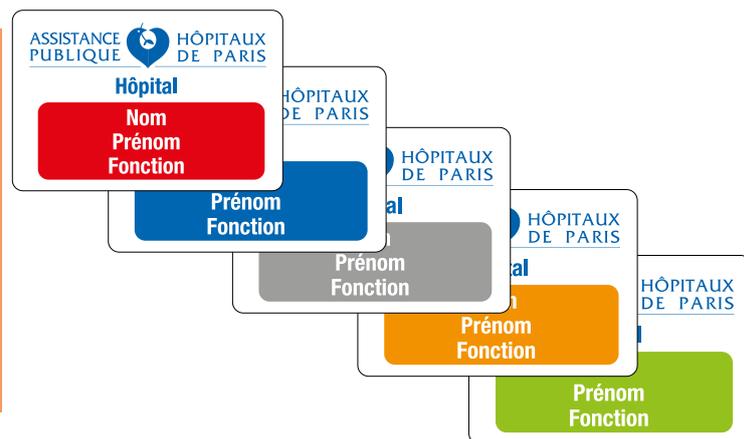
Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de votre douleur. N'hésitez pas à solliciter les équipes médicales et soignantes. Des traitements efficaces existent. L'hôpital Sainte-Périne dispose d'une équipe de lutte contre la douleur - soins palliatifs -CLUD-SP. Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.



Le badge

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

Un badge vous permettra de l'identifier : fond rouge pour les médecins, orange pour les étudiants, bleu pour le personnel hospitalier ou paramédical, vert pour le personnel technique, gris pour le personnel administratif.



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.

Les assistants de service social

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 ou des Jeunes volontaires du Service Civique, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien ;
- le **représentant des usagers**, issu d'une association agréée et indépendant 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 :

Mme Veillet – beryl.veillet@laposte.net - 01 45 20 78 32
 Mme Memich – am.memich@club-internet.fr - 06 51 88 13 10
 Mme Juy – jean-francois.juy@laposte.net - 01 45 74 86 34
 M. Prevost – guy.prevost@wanadoo.fr - 06 85 42 77 86



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Les chambres sont à 1 lit ou 2 lits. En soins de longue durée, vous pouvez personnaliser votre chambre avec des objets de petite taille tels que cadres, tableaux, photos, réveil, etc., à condition de ne pas entraver la sécurité des locaux.

Hôpital sans tabac : selon le décret n°2006 – 1386 du 15 novembre 2006, l'hôpital est entièrement non fumeur.



Vos effets personnels

Pour votre séjour, prévoyez des vêtements : garde-robe quotidienne, vêtements de nuit, sous-vêtements, robe de chambre, pantoufles fermées. Une tenue adaptée peut être demandée pour la rééducation (pantalon souple et chaussures de sport). Les vêtements portés à votre arrivée sont rangés dans le placard de votre chambre, ou conservés (une liste est remise à l'accompagnateur) par l'hôpital jusqu'à votre sortie. L'entretien du linge est :

- à la charge des familles en médecine gériatrique et en soins de suite,
- pris en charge par l'hôpital en soins de longue durée, pour le linge courant lavable en machine. Le linge doit alors être marqué par la famille, de même que les accessoires personnels. La blanchisserie ne prend pas les tissus fragiles.

La blanchisserie ne prend pas les tissus fragiles.

Le planning d'entretien est affiché dans les services. Lors de votre arrivée, le bureau des admissions vous remettra la charte de la blanchisserie.

Un nécessaire de toilette est préconisé (savon, shampooing, dentifrice, brosse à dents, peigne, serviettes et gants de toilette...).

Vos prothèses* : quand vous ne les portez pas, rangez-les soigneusement dans les réceptacles mis à votre disposition pour éviter toute perte accidentelle. Si vos proches vous ramènent vos prothèses en cours d'hospitalisation, veillez à ce que l'équipe soignante en soit informée.

*prothèses dentaires, auditives et lunettes

Argent, bijoux et autres objets de valeur

Lors de votre admission, pour votre sécurité, vous devez déposer argent, bijoux et autres objets de valeur à la régie/caisse de l'hôpital, qui les tiendra à votre disposition. L'hôpital ne sera pas responsable de la perte ou du vol des valeurs, des bijoux et de tous documents gardés dans la chambre.



Les repas

Horaires

Petit-déjeuner : 8h00 à 8h30

Déjeuner : 12h00 à 13h00

Collation : 15h00 à 15h30

Dîner : 18h00 à 19h00

Une prise en charge diététique est réalisée pendant votre hospitalisation. Vous pouvez contacter le service diététique au 01 44 96 31 38.

En cas d'allergie alimentaire ou de régime particulier à suivre dès votre entrée, merci de le signaler aux infirmiers.

Vous souhaitez déjeuner avec vos proches : le nombre d'invités est limité à trois personnes par patient. Réservation 48 h à l'avance auprès de l'équipe soignante, achat du ticket visiteur (7,43 €) à la régie/caisse du lundi au vendredi de 9h à 15h.

En matière de sécurité alimentaire l'établissement n'est responsable que des denrées qu'il distribue.

Si votre entourage vous apporte des denrées alimentaires, elles devront être stockées dans le réfrigérateur qui se trouve en salle à manger. Elles devront être étiquetées et vous devrez vérifier la date de consommation.

Dans ce cas assurez-vous également qu'elles correspondent à votre régime alimentaire et à la texture de l'alimentation prescrits par le médecin.



Le téléphone - La télévision - Internet

Un accueil physique se tient à la disposition des usagers dans le hall d'accueil du site Sainte-Périne de 13h à 17h du lundi au vendredi. En dehors de ces horaires, contactez le 01 44 96 37 17 ou de l'intérieur le poste 33 717 (appel gratuit ; serveur vocal interactif.)

Pour les personnes ne pouvant pas se déplacer, un service de proximité est assuré par une hôtesse qui se rend dans les services.

Un dépliant est à la disposition des usagers qui détaille les tarifs, prestations et conditions de paiement/ remboursement.



Le courrier

Pour en recevoir : vos correspondants doivent préciser le site et l'unité d'hospitalisation.

Pour en expédier : remettez le courrier affranchi au cadre de santé ou au vagemestre, ou déposez le courrier déjà affranchi dans la boîte aux lettres située à côté du bureau du vagemestre. Le courrier est relevé quotidiennement.



La cafétéria

Située dans le hall d'accueil du site Sainte-Périne, elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 18h, les samedis, dimanches et jours fériés de 10h à 18h.



La bibliothèque

Elle propose un grand choix de livres, ainsi que des ouvrages à large vision ou sur supports audio. rez-de-chaussée du pavillon Joséphine, du lundi au jeudi 13 h 30 à 16 h 30, passages réguliers du chariot de livres dans les unités de soins. Une lecture au chevet du patient est possible sur demande. Référente Mme Anne-Marie Nourry au 01 44 96 37 33.



Coiffure et esthétique

Prestations : mercredi et vendredi de 9h à 17h sur le site de Rossini -

Mardi et jeudi de 9h à 17h sur le site de Sainte-Périne.

Le salon est ouvert une fois par mois sur le site de Chardon-Lagache.

Pour prendre RDV contactez FREESIA au 01 40 92 05 02 ou par mail : administration@freesia.fr

Le bureau des admissions, frais de séjour ouvre du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

Bon à savoir

Pour les élections, il est possible de demander un vote par procuration. Vous pouvez vous adresser au secrétariat de direction, au 01 44 96 31 01.

La sécurité des biens et des personnes est assurée 24h/24 : surveillance au poste de sécurité, rondes de nuit, présence d'un chargé de sécurité, vidéo-surveillance conforme aux dispositions de la CNIL. Le signalement et le suivi des événements indésirables sont assurés par un système informatisé (CNIL n° 881 788). Afin d'améliorer la sécurité de certains patients désorientés, un bracelet de géolocalisation peut être mis en place sur prescription médicale.





Un pédicure peut intervenir sur prescription médicale.
Renseignez-vous auprès du cadre de santé.



Les visites

Les visites s'apparentent à un soin pour les patients. Elles sont thérapeutiques. Elles peuvent avoir lieu de 12h15 à 20 h, avec certaines dérogations. Vous pouvez les refuser et demander au cadre de santé du service qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé. Pour leur sécurité, les enfants âgés de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services d'hospitalisation (exception faite). En revanche, ils sont les bienvenus dans nos jardins sous la responsabilité d'un adulte. Les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer ; les visiteurs ne doivent pas être trop nombreux et se faire discrets.

Un de vos proches peut rester auprès de vous la nuit, sous réserve du respect total du repos de vos voisins. Vous pouvez aussi recevoir la visite de bénévoles. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Les fleurs sont autorisées sauf en réanimation, soins intensifs, chimio et pour les malades immunodéprimés. Tout démarchage est interdit dans l'enceinte de l'établissement.



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.

Un oratoire est situé sur chaque site :

Sainte-Périne : sous-sol, accès par le péristyle ;

Chardon-Lagache : salle polyvalente ;

Oratoire multi confessionnel Rossini : espace Rossini.

Pour demander la visite d'un ministre du culte de votre confession, vous pouvez vous adresser au cadre de santé.

Culte catholique : Mme Rwemalika 01 44 96 31 87. En interne : poste 33 187

Culte israélite : M. Bellahsen 06 14 90 79 08

Culte musulman : M. Azizi 06 34 31 60 27

Culte protestant : M. Cochand - 01 46 51 82 32



Nos petits +

En unités de soins de longue durée, des ateliers et des fêtes sont organisés par l'équipe d'animation. La prise en charge des patients peut être individuelle et/ou en petits groupes. Le programme est affiché dans les halls de chaque site.

Un parcours paysager de rééducation-réadaptation vous est proposé en accès libre sur le site de Sainte-Périne. L'utilisation des modules est possible après avis des rééducateurs si nécessaire.



Les interprètes

Des personnels se portent volontaires pour servir d'interprètes. Adressez-vous au cadre qui se chargera de prendre contact avec les personnes compétentes.



Les promenades

Les permissions sont accordées par le directeur sur avis médical : jusqu'à 48 h en soins de suite et de réadaptation ; jusqu'à 5 semaines par an (vacances en famille par exemple) en soins de longue durée. Faites-en la demande 48 h à l'avance auprès du cadre de santé.



Les autorisations de sortie temporaire

En soins de suite et de réadaptation, vous pouvez sortir sur autorisation du médecin du service, à condition d'en faire la demande au cadre 48 h avant. Ces sorties peuvent être de courte durée (après-midi ou fin de semaine, 48 h maximum). En unité de soins de longue durée, vous pouvez bénéficier de permissions inférieures à 48 h, ou de vacances de 35 jours maximum par an.



Les associations

Les associations participent à l'amélioration de la qualité de votre vie : visites, sorties.

- ASP (Association pour le développement des soins palliatifs) - Mme de Guitaut, 01 45 34 57 89
- CEW (Cosmetic Executive Women), soins esthétiques- 01 44 96 27 04 ou 32 704 depuis votre chambre
- CBPT (Culture et bibliothèque pour tous) - Mme Nourry 01 44 96 37 33
- Ohr Hanna. Gabai - 01 43 43 40 70
- Les Petits frères des pauvres - Mme Valérie Petermann - 01 45 44 44 30.
- La Visite à l'hôpital - M. De-Linage 01 45 22 25 23
- V.S.Art Paris - Hôpital La Collégiale -33 rue du Fer à Moulin 75005 Paris -Tél. 01 45 20 44 60 - Fax 01 45 20 78 20
- VMEH (visite des malades dans les établissements hospitaliers) - Mme Bustarret - 01 43 20 87 97
- La Fondation Claude Pompidou - Mme Abreu - 01 40 13 75 00
- Le Cercle des familles Sainte-Périne - GRAF - M. Prévost ou Mme Mémich, 01 44 96 37 21, cercledesfamilles@hotmail.fr - Boîte aux lettres à Sainte-Périne - Chardon-Lagache - Rossini

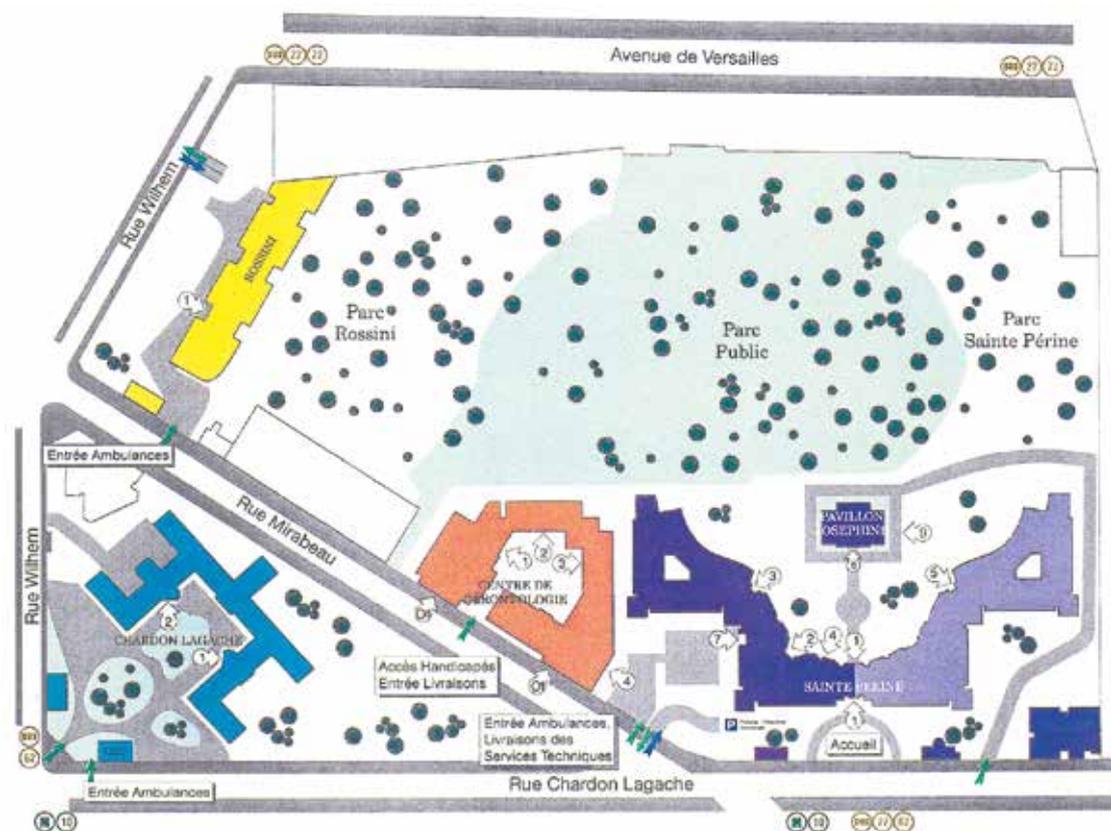
LES ACCOMPAGNANTS PRIVÉS

Certains patients recourent aux prestations de tierces personnes communément appelées « accompagnants privés » qui n'ont aucun lien contractuel avec l'hôpital (ils ne sont ni prestataires ni agents de l'hôpital) et dont le coût est entièrement à la charge des patients.

Ces personnes n'ont ni vocation à remplacer les personnels soignants ni à offrir leurs services à des patients qui n'ont pas conclu un contrat de travail avec ces accompagnants privés. Leur présence est acceptée pour le confort des patients, mais ces accompagnants doivent respecter les règles de l'hôpital et ne pas gêner la prise en charge des patients. L'article 158 du règlement intérieur de l'AP-HP encadre les modalités de leur présence et prévoit qu'une convention entre l'employeur et l'hôpital est nécessaire pour permettre aux accompagnants privés d'accéder à l'établissement.

Par ailleurs, l'article 159 du règlement intérieur de l'AP-HP interdit de procéder à tout démarchage dans l'hôpital. Si vous êtes démarché ou rencontrez une difficulté avec ces personnes, merci de le signaler sans délai à la direction de l'établissement. Une liste d'associations spécialisées dans le service d'accompagnement des malades est disponible à la direction de l'hôpital. Il existe également des accompagnants bénévoles au sein de l'hôpital : les jeunes volontaires en Service Civique, que vous reconnaitrez par le port d'un gilet bleu.

Votre hôpital : se repérer, y accéder



Points d'information et accueil

- Site Sainte-Périne - Hall d'accueil
- Site Chardon-Lagache - Loge d'entrée
- Site Rossini - Entrée principale du bâtiment (sur la gauche).

Bureau des admissions, frais de séjour

Sainte-Périne, porte 1 violet, rdc droite, du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

La régie/caisse est joignable au 01 44 96 31 20 ou 31 121 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 15 h 30 sans interruption.



Moyens d'accès

Site Sainte-Périne

11, rue Chardon-Lagache - 75016 Paris

Centre de diagnostic et de gérontologie :

49, rue Mirabeau - 75016 Paris

Bus

Lignes : 22, 52, 62, 72

Métro - Chardon-Lagache ou église d'Auteuil

Ligne 10 : Boulogne – Gare d'Austerlitz / Michel-Ange Molitor

Ligne 9 : Mairie de Montreuil – Pont de Sèvres

Site Chardon-Lagache

1, rue Chardon-Lagache - 75016 Paris

Site Rossini

29, rue Mirabeau - 75016 Paris

Bus

Lignes : 22, 52, 62, 72

Métro - Eglise d'Auteuil ou Mirabeau

Ligne 10 : Boulogne – Gare d'Austerlitz

Taxis

Mirabeau - Tél. 01 45 27 11 11

Porte de Saint-Cloud :- Tél. 01 46 51 60 40

Porte d'Auteuil - Tél. 01 46 51 14 61



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Reportez-vous au livret complémentaire (voir p. 18) ou téléchargez-le sur www.aphp.fr.



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 bureau des 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

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 fourni 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 un forfait de 18 € pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/ jour ou 13,50 €/jour en psychiatrie.

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 devrait 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).

Votre avis nous intéresse

Si vous nous avez transmis votre adresse électronique lors de votre admission, vous recevrez quelques jours après votre sortie, un courriel vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour répondre à un questionnaire.

Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

 **Pour en savoir plus, consultez le site internet 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 ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.

N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER L'ASSISTANT-E SOCIAL-E

pour vous aider dans vos démarches.





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 .

GÉRANCE DE TUTELLE

La gérante de tutelle est chargée de la gestion courante des biens des patients laissés sous protection judiciaire.

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.

S'exprimer

Transmettre des directives anticipées

Vous pouvez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Afin de l'exprimer par avance, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Sauf pour certains cas d'exception prévus par la loi, elles s'imposeront au médecin pour toute décision, une investigation, une intervention ou un traitement. Vous pourrez les modifier ou les annuler à tout moment 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

- 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 au minimum de 4 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. Vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à la personne chargée des relations usagers et associations, Virginie Massias au 01 44 96 31 02.

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.

■ Enfin, au siège de l'AP-HP, deux services sont à votre disposition :

- le service des droits du patient
01 40 27 32 45 / droits.patient@aphp.fr
- le service de la représentation des usagers et des associations
01 40 27 34 18 / delegation.association@aphp.fr



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 Sainte-Perine - Chardon-Lagache - Rossini, - 11 rue Chardon-Lagache - 75781 Paris cedex 16.

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

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

A votre sortie, la lettre de liaison de sortie d'hospitalisation vous sera remise. Elle sera accompagnée d'un bulletin de sortie, des certificats médicaux et des ordonnances nécessaires à la continuation de vos soins et de vos traitements et à la justification de vos droits. La lettre de liaison sera adressée à votre médecin traitant ainsi qu'au médecin ayant prescrit l'hospitalisation.

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 directement ou par l'intermédiaire de la direction de l'hôpital. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Vous pourrez demander copie de ces documents.
- soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite et l'accompagner d'une copie de votre pièce d'identité. Utilisez le formulaire ci-contre puis adressez-le à l'hôpital en précisant le service médical concerné, avec les pièces jointes ;
- soit en mandant 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 sont pas communicables.

Attention

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications. Le médecin pourra souhaiter dans certains cas, que leur communication s'effectue avec des précautions particulières.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ou concubin ou partenaire lié par un PACS 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 défunt ou faire valoir un 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.

ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Vous pouvez la choisir librement dans votre entourage (parent, proche, médecin traitant) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette désignation est utile.

- Cette personne de confiance pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.
- 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, cette personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées elle sera votre porte-parole pour refléter votre volonté concernant vos soins. Son témoignage prévaudra sur tous les autres.
 - Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.
- Si vous avez rédigé des directives anticipées relatives à votre fin de vie exprimant votre volonté pour la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus du traitement,

vous pouvez les confier à votre personne de confiance. N'hésitez pas à en parler avec votre médecin traitant.

Désigner une personne de confiance :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation. Prenez le temps d'en parler avec votre médecin traitant.
- 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 ;
- est possible aussi, si vous êtes sous tutelle, avec l'accord du juge des tutelles ou du conseil de famille.

A noter :

La personne que vous choisissez doit accepter cette désignation et signer le formulaire. 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 l'indiquer précisément.

Identité du patient

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms, pour les femmes mariées nom de jeune fille)

Né-e le / / - Téléphone / / / - / / / @

Courriel

Adresse postale

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

Père¹ - Mère¹ (si patient mineur) - Tuteur² - Mandataire³ - (rayer 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 / / / /
- compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du / / / / /
- pièces essentielles du dossier médical (CRH, CRO, résultats des examens récents)
- autres documents (précisez)

à mon nom

au nom de : mon fils - ma fille

au nom de la personne dont je suis : le représentant légal - le mandataire

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande)

Selon les modalités suivantes

- Remise sur place à l'hôpital - Consultation sur place à l'hôpital
- Envoi postal à l'adresse du demandeur
- 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 :
*la copie du livret de famille - *la copie du jugement de tutelle - *un mandat écrit désignant normalement la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom. **Les frais de copie et d'envoi sont facturables.**

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L. 1111-6 du code de la santé publique

Formulaire 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., email)

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, à ma demande, m'accompagner dans mes démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
 - pourra être consulté-e par l'équipe hospitalière pour le 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 ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et dont j'aurais fait part au médecin.

Je peux modifier ou mettre fin à cette désignation à tout moment

Fait à
le
Signature

Signature de la personne désignée

Pièce à joindre si vous êtes sous tutelle : autorisation du juge ou du conseil de famille

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient



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 pour les situations où ce consentement est requis sous cette forme par voie légale ou réglementaire.
- 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
- directives anticipées, mention de leur existence, personne détentrice.

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

- la lettre de liaison de 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
- Bientraitance 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

- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (certification V2014)
- La mesure de la qualité des soins et de la prise en charge du point de vue des usagers à l'AP-HP (enquêtes de satisfaction et démarche qualité hospitalité (label))
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- 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.

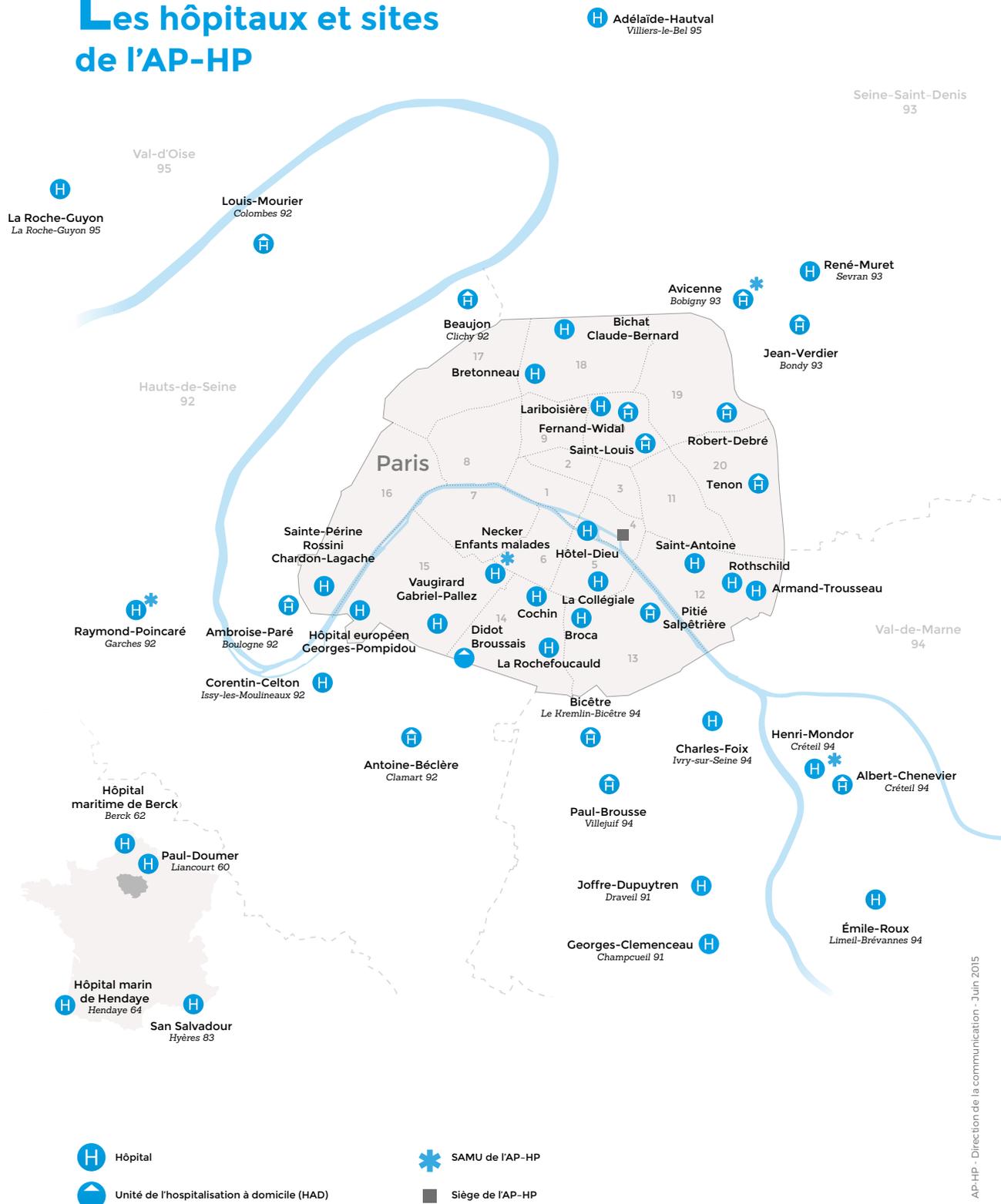
Pour plus d'information : www.aphp.fr

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

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8 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 : 100 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

Les hôpitaux et sites de l'AP-HP



AP-HP - Direction de la communication - Juin 2015