



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Jean-Verdier

Livret d'accueil 2017



Vous êtes accueilli-e à l'hôpital Jean-Verdier

Les hôpitaux Jean-Verdier à Bondy, Avicenne à Bobigny et René-Muret à Sevrans constituent les Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis, l'un des douze groupes hospitaliers de l'AP-HP. Ils offrent une prise en charge de qualité dans toutes les grandes spécialités médicales et chirurgicales. Les trois hôpitaux proposent des parcours patients très complets, notamment dans le domaine du cancer et de l'obésité, deux axes forts.

Doté d'une maternité, d'une unité d'hospitalisation pour les grossesses à haut risque et d'un service de néonatalogie, l'hôpital universitaire Jean-Verdier développe une prise en charge d'excellence de la femme et de l'enfant. Position renforcée par le centre d'Assistance Médicale à la Procréation, le CECOS et la consultation de préservation de la fertilité.

Il accueille également l'UNIDEP, UNITé de Diagnostic et d'Évaluation Pluriprofessionnelle, premier centre de diagnostic de l'autisme pour enfants et adolescents en Seine-Saint-Denis, en collaboration avec l'établissement public de santé de Ville-Evrard.

L'hôpital Jean-Verdier détient une expertise reconnue dans les maladies du foie et dispose d'un service d'urgences adultes et pédiatriques.

Situé le long du Canal de l'Ourcq, il offre à ses patients un environnement calme et agréable où ces derniers bénéficient d'un accompagnement de proximité apprécié.

Hôpital Jean-Verdier

Avenue du 14 juillet

93140 Bondy

Tél : 01 48 02 66 66

<http://chu93.aphp.fr>

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 18).

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 religieux, bibliothèque, espace associatif, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

- Points d'information et services hospitaliers
- 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 Service 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 que vous connaissez les dates de votre future hospitalisation ou dès votre arrivée à l'hôpital si votre hospitalisation n'a pas été anticipée.
- Tout mineur doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie d'une autorisation d'anesthésier, d'opérer et de sortie.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - pièce 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
 - pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- **Patients étrangers** : si vous êtes en cours de séjour en France, prévenez votre assurance voyage et demandez-lui une prise en charge pour votre hospitalisation. Si vous n'êtes pas assuré social et que 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). Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pourrez bénéficier dans certains cas et sous certaines conditions du dispositif de soins urgents et vitaux. N'hésitez pas à demander l'aide d'un-e assistant-e social-e.

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 la totalité de la facture (estimation faite via un devis que vous devez signer) 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.
- Aide à l'accès à une couverture maladie : vous êtes soigné à l'hôpital Jean-Verdier et vous n'avez aucune couverture maladie ou une couverture partielle, sachez que des dispositifs d'aide au financement de vos soins existent. Vous pouvez peut-être en bénéficier. Pour en savoir plus et obtenir un accompagnement dans votre demande d'aide, contactez le 01 48 95 76 35, du lundi au vendredi de 8h à 15h30.

 **Pour en savoir plus, consultez le site internet www.aphp.fr**

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander au service des admissions après 24 heures d'hospitalisation.

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 à 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

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.

La personne de confiance 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, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers. Téléphone : 01 48 02 60 27. Elle pourra vous mettre également en relation avec le médiateur médical ou non médical et les représentants des usagers. Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr.

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



Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé, PASS, accueille les personnes en difficulté sociale pour faciliter leur accès aux soins. Elle relève d'un dispositif national de lutte contre les exclusions et s'inscrit dans les missions de l'hôpital public. Pour savoir si votre situation relève de ce dispositif, vous devez vous rapprocher du personnel soignant qui se chargera de vous diriger vers les assistantes sociales.



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 sages-femmes

Accompagnent les femmes enceintes tout au long de leur grossesse et assurent le suivi gynécologique, de l'établissement du diagnostic jusqu'au jour de l'accouchement. Elles sont à votre écoute et répondent à toutes les interrogations liées à la grossesse.



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 la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent.

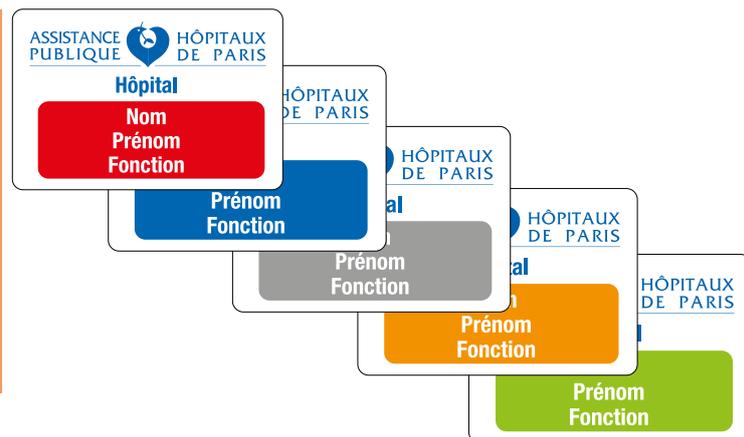
Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.



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, vert pour le personnel technique et 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, vous informent, assurent les formalités administratives, 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.
- **les représentants des usagers**, issus d'une association agréée et indépendants de l'hôpital, vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, et favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

Les représentant des usagers sont joignables par téléphone ou par e-mail :

- **Association VMEH** : Madame Odette Beyma.
Tél : 01 48 02 60 27. Mail : odette.beyma@gmail.com
- **Association AIDES** : Monsieur Armand Totouom.
Tél : 01 75 62 50 00 ou 06 71 04 80 15.
Mail : atotouom@aides.org



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Le personnel du service fera tout son possible pour satisfaire vos demandes. Néanmoins, une chambre individuelle ne pourra pas toujours vous être proposée. À noter : le choix d'une chambre individuelle entraîne un supplément tarifaire. Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les établissements hospitaliers.



Les repas

Chaque jour, un menu équilibré est proposé. Un repas standard vous sera apporté le premier jour, il tiendra compte ensuite des modifications de l'alimentation prescrite par votre médecin.

Si vous avez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et aux personnels de soins du service.

Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le diététicien intervient sur prescription médicale-diététique. Il peut répondre à vos questions.

Une équipe de professionnels de la restauration et de la diététique veille à la préparation des menus, des repas, au respect de l'hygiène alimentaire et est vigilante au goût et à la présentation des plats.

N'oubliez pas que les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement.

Respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur est une pratique à éviter. L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

Les repas sont servis entre :
8h et 9h (petit-déjeuner)
12h et 13h (déjeuner)
19h et 20h (dîner)

Si votre pratique religieuse nécessite une alimentation particulière, précisez-le aux aides-soignants.



Vos effets personnels

Les vêtements que vous portez à votre arrivée peuvent être conservés par l'hôpital dans un vestiaire ou rangés dans le placard de votre chambre. Il est fortement recommandé de déposer vos objets de valeur à la régie. L'hôpital ne sera pas tenu responsable en cas de disparition. La régie est située au rez-de-chaussée du bâtiment principal dans le couloir des admissions. Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 15h30. Possibilité de dépôt et restitution d'objets jusqu'à 17 h.

Tél : 01 48 02 60 07 ou 01 48 02 60 08.

Pour votre séjour, prévoyez d'apporter vos objets de toilette. Un conseil : si vous avez des prothèses dentaires, auditives, verres de contact ou lunettes, signalez-le aux soignants et rangez-les soigneusement car ces objets sont sous votre responsabilité. L'hôpital ne sera pas tenu responsable en cas de disparition.



La cafétéria

La cafétéria vous propose un choix de boissons, plats chauds, pâtisseries.

Un point presse est également à votre disposition.

La cafétéria est située au rez-de-chaussée du bâtiment principal, face à l'accueil.

Horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi de 8h à 18h,
le dimanche et jours fériés de 11h30 à 18h.

Tél : 01 48 02 53 28

Le courrier

Votre courrier est régulièrement distribué dans les services. Donnez à vos correspondants votre adresse complète à l'hôpital, y compris le nom du service.

Votre nom

Hôpital Jean-Verdier – Service de...

Avenue du 14 juillet

93143 Bondy cedex

Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ. S'il vous est possible de vous déplacer, vous pouvez déposer votre courrier dans la boîte aux lettres jaune située au rez-de-chaussée de l'hôpital, dans le couloir qui relie les urgences adultes aux ascenseurs.

La télévision et le téléphone

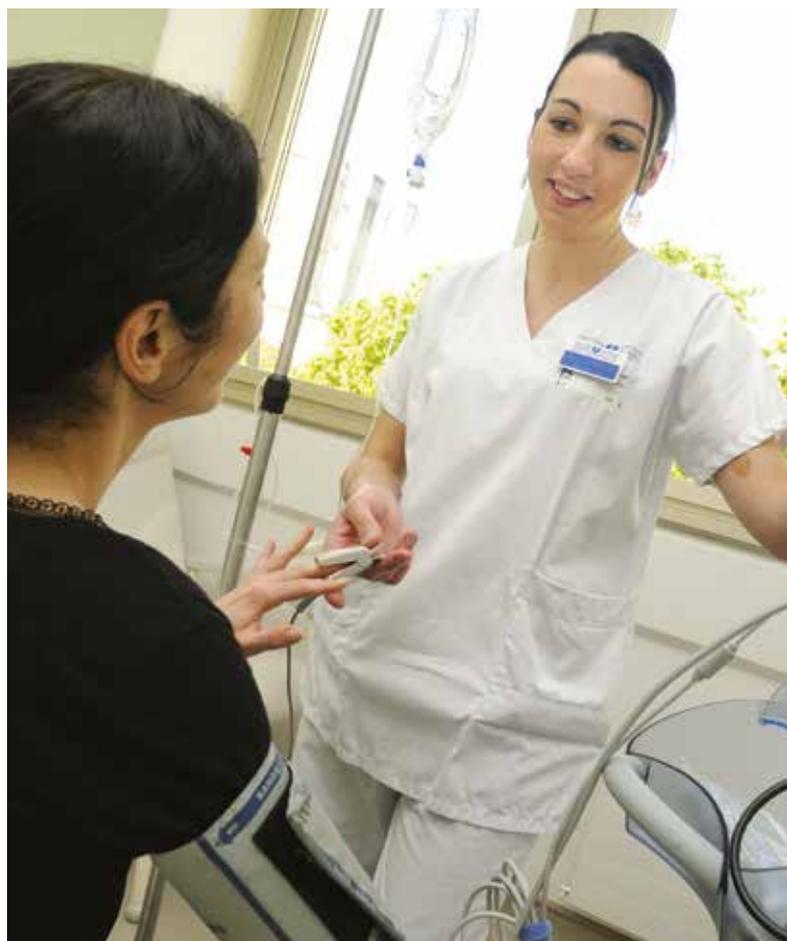
Chaque chambre est équipée d'un téléviseur et d'un téléphone.

L'agent du prestataire télévision est situé au rez-de-chaussée, du bâtiment principal, en face du relais H. Il vous accueille du lundi au vendredi de 11h à 12h, puis de 13h à 18h30 ; le samedi, dimanche et jours fériés de 14 à 18h. Vous pouvez joindre l'agent depuis votre chambre, en composant le 3 56 74 ou par une ligne extérieure via le standard.

Les admissions

Le service des Admissions - Frais de séjour vous accueille tous les jours, de 6h30 à 21h, au rez-de-chaussée de l'hôpital (près des urgences adultes).

Ce service est votre interlocuteur pour toutes les formalités administratives nécessaires au bon déroulement de votre séjour et de votre sortie. Si vous ne pouvez vous déplacer, prévenez l'équipe soignante qui vous aidera dans vos démarches.



Il est interdit de fumer dans les établissements hospitaliers.

1 groupe hospitalier, 3 hôpitaux

Les hôpitaux Jean-Verdier de Bondy, Avicenne de Bobigny et René-Muret de Sevran constituent les Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis, l'un des 12 groupes hospitaliers de l'AP-HP. Les trois hôpitaux offrent une prise en charge de qualité dans toutes les grandes spécialités médicales et chirurgicales. Ils proposent des parcours patients très complets, notamment dans le domaine du cancer et de l'obésité, deux axes forts. La prise en charge experte de la femme et de l'enfant avec un centre d'AMP à rayonnement européen, la filière gériatrique bien structurée, le centre d'excellence européen de l'HTA et le SAMU 93 sont des atouts avérés du groupe hospitalier. Sans oublier l'approche innovante du traitement de la pathologie inflammatoire et les défis futurs dans les maladies infectieuses et tropicales qui contribuent pleinement à sa mission de CHU.





Le service des admissions est ouvert
tous les jours de 6h30 à 21h.



Les visites

■ Précautions

Les horaires habituels de visite sont de 13h30 à 20h. Dans certaines unités, ces horaires peuvent être différents, pensez à vous renseigner auprès du personnel soignant. Sachez qu'il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Signalez-le aux cadres de santé.

La visite des enfants de moins de 15 ans est déconseillée dans les services d'hospitalisation en raison du risque infectieux. N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer et qu'il est dans votre intérêt et celui de vos voisins de chambre, de demander à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et de rester discrets.

■ Les accompagnants

Si des accompagnants viennent de province ou habitent loin de l'hôpital, il existe des possibilités d'hôtel ou de foyers spécialisés pour l'accueil des familles à proximité. En pédiatrie, pour le confort des enfants, l'accompagnement parental est possible pendant le séjour mais seule l'unité mère-enfant met un lit à disposition. L'accompagnant peut bénéficier de repas. Les tickets sont en vente à la régie, rez-de-chaussée du bâtiment principal dans le couloir des admissions. Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 15h30. Tél : 01 48 02 60 07 ou 01 48 02 60 08.

■ Stationnement

Il n'est pas autorisé de stationner dans l'enceinte de l'hôpital. Il est possible de se garer à proximité, dans le parking situé rue Arthur Groussier, sous réserve des places disponibles. Des plans expliquant comment vous y rendre sont distribués dans la guérite de sécurité située à l'entrée de l'hôpital.



Les promenades

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital, si votre état de santé le permet. N'oubliez pas d'avertir le personnel du service lorsque vous quittez votre chambre.



Accompagnement spécifique en pédiatrie

Un(e) professeur(e) des écoles est présent(e) suivant le calendrier scolaire pour assurer la continuité des cours au sein d'une classe ou au chevet si nécessaire. Deux éducatrices de jeunes enfants sont présentes, du lundi au vendredi, pour accueillir les enfants en salle de jeux et pour les accompagner au chevet. Un éducateur spécialisé est également présent au sein de l'unité d'hospitalisation des adolescents.



Les autorisations de sortie temporaire

Les patients peuvent, compte tenu de la durée de leur séjour à l'hôpital et de leur état de santé, bénéficier d'une sortie temporaire. Cette permission de sortie ne vous sera donnée qu'après avis médical favorable. Les autorisations de sortie ne peuvent excéder 48h.



Les interprètes

Un service d'interprétariat est disponible sur demande auprès du cadre de santé.



La bibliothèque

La bibliothèque des patients et du personnel met à disposition, en prêt gratuit, de nombreux ouvrages : romans, fictions, BD... et DVD. Elle est située au premier étage de l'hôpital. Vous pouvez y accéder par le petit ascenseur ou les escaliers situés dans le hall d'accueil principal.

Horaires d'ouverture : tous les jours de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.



Les associations

De nombreuses associations sont à votre service au sein de l'hôpital :

- VMEH 93
- Le rire médecin
- La marmite
- AIDES
- Association « Tout le monde chante contre le cancer »
- La ligue contre le cancer
- Comité des familles

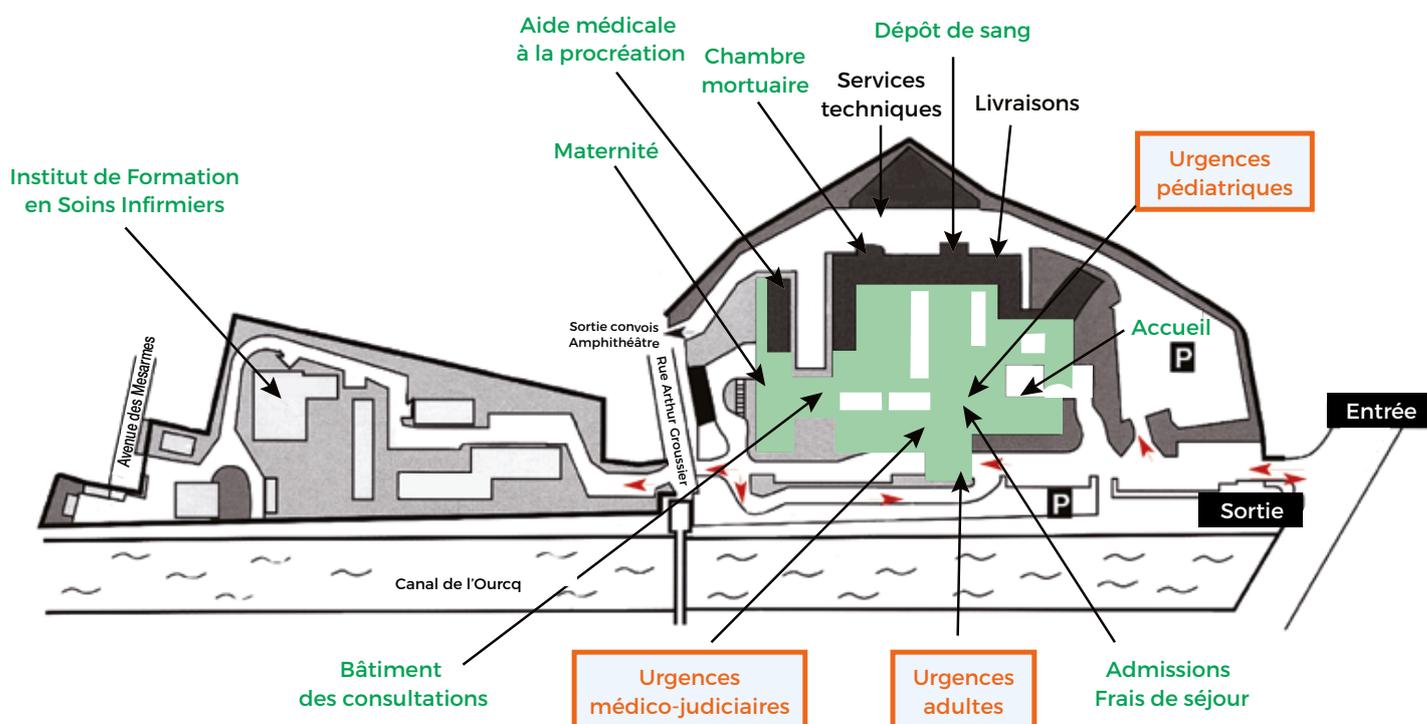
Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers. Tél : 01 48 02 60 27



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. À votre demande, le personnel soignant peut joindre un représentant du culte de votre choix. Un lieu de recueillement est à votre disposition au niveau -1, ascenseur situé à l'entrée principale de l'hôpital.

Votre hôpital : se repérer, y accéder



Localisation des services

■ Bâtiment principal

Accès étages par ascenseurs près cafétéria

- RDC Urgences adultes
- RDC Urgences pédiatriques
- RDC CECOS
- RDC Unité médico-judiciaire
- RDC Radiologie
- RDC Physiologie - Explorations fonctionnelles - Médecine du sport
- RDC Stomatologie
- RDC Accueil
- RDC Admissions - Frais de séjour
- RDC Traitements externes
- RDC Caisses
- RDC Cafétéria
- RDC Régie
- RDC Télévision
- 1^{er} Chirurgie anesthésie-ambulatoire
- 1^{er} Endocrinologie-Diabétologie-Nutrition - HDJ
- 1^{er} Réanimation
- 2^e Hépatologie

- 2^e Gastro-entérologie
- 3^e Endocrinologie-Diabétologie-Nutrition - Hospitalisation
- 3^e Médecine interne
- 4^e Pédiatrie
- 4^e UNIDEP
- 4^e USC pédiatrique
- 4^e Unité adolescent
- 5^e Néonatalogie
- 5^e Hémodiologie
- 5^e Hématologie
- 5^e Biochimie
- 5^e Bactériologie
- 5^e Labo toxicologie

■ Bâtiment Maternité

Accès étages par ascenseurs maternité

- RDC Urgences gynécologiques-obstétriques
- RDC Gynécologie-Obstétrique - Consultations
- RDC Explorations fonctionnelles obstétriques

- RDC Salles de naissance
- RDC Caisse règlement consultations
- 1^{er} Suite de naissance
- 1^{er} Unité Petits Loups
- 2^e Grossesse à haut risque
- 2^e Gynécologie - Hospitalisation

■ Bâtiment des consultations

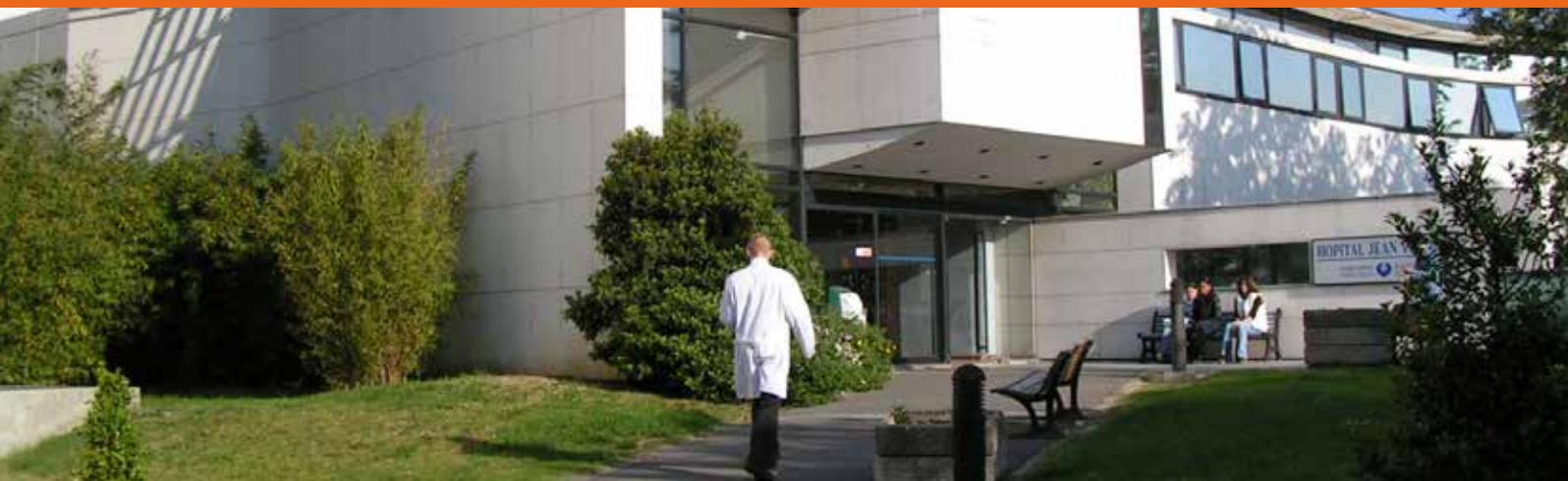
Accès étages par ascenseurs consultations

- RDC Consultation diététique femmes enceintes
- RDC Planning familial
- 1^{er} Endocrinologie-Diabétologie-Nutrition - Consultations
- 1^{er} Pied diabétique - Consultation
- 2^e Policlinique médicale - Consultations d'addictologie, anesthésie, diabétologie, diététique, endocrinologie, hématologie, maladies

- infectieuses et tropicales, médecine du sport, médecine générale, médecine interne, nutrition, obésité, oncologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie traumatologie, ostéopathie, rhumatologie
- 3^e Gynécologie - Consultations
- 3^e Service social de la maternité
- 3^e Psychologie - Psychiatrie - Consultations
- 3^e Service social de la maternité

■ Rez-de-jardin - Porte 9

- Centre AMP
- Préservation fertilité féminine - Consultation
- Biologie reproduction
- Oncofertilité
- Cytogénétique



Moyens d'accès

Hôpital Jean-Verdier
Avenue du 14 juillet
93140 Bondy

MéTRO puis bus

Ligne 5 : de la station Bobigny/Pablo Picasso, prendre bus ligne 146, direction Les Bosquets, arrêt Pasteur Hôpital Jean-Verdier.

Ligne 5 : de la station Eglise de Pantin, prendre bus ligne 147, direction Sevran Avenue Ronsard, arrêt Pasteur Hôpital Jean-Verdier.

RER

De la station Bondy sur le RER E : prendre bus 346, direction Place de la Libération, arrêt : route d'Aulnay – Jean Moulin, puis 10 min de marche.

De la station Le Bourget sur le RER B : prendre bus 146, direction Les Bosquets, arrêt Pasteur Hôpital Jean-Verdier

En voiture

Porte de Pantin

Prendre boulevard périphérique E en direction de A3 E. Sortie A3 direction Lille/Aéroport Charles de Gaulle/Bobigny. Continuer sur A3. Sortie N°3 direction Bondy/Meaux. Une fois sur avenue Gallieni, tourner à gauche sur Chemin du Pont et continuer jusqu'à l'hôpital Jean-Verdier.



POINT D'INFORMATION

L'accueil de l'hôpital est ouvert de 7h30 à 20h du lundi au vendredi et de 12h30 à 20h, le week-end et les jours fériés.

En dehors des heures d'ouverture, adressez-vous au service des admissions. Il est situé dans le hall principal de l'hôpital, face à la cafétéria.

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. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

Remplir les formalités de sortie

Au bureau des admissions

- 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 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, excepté la psychiatrie.

Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale.

Pour toutes admissions, contactez la Plateforme d'admission HAD au 01 73 73 57 57. 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 cela n'a pas été fait à votre arrivée.
- 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, si elle couvre l'ensemble des prestations (y compris le forfait journalier ou la chambre particulière).

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.

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Un compte-rendu de votre hospitalisation devrait vous être remis et adressé à votre médecin traitant dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir personnellement.
- 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 SOCIAL-E

pour vous aider dans vos démarches en lien avec votre séjour hospitalier.

Le secrétariat du service social est situé au 3^e étage.

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h30 à 16h.

Contact au 01 48 02 64 88 (Gynéco, Pédiatrie, PMI) ou au 01 48 02 62 88 (Adultes)

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'amélioration continue de la qualité dans notre hôpital.

 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.





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.



DONNER SON SANG

Si vous ou l'un de vos proches souhaitez donner votre sang, l'Etablissement français du sang vous accueille à l'hôpital Avicenne entrée porte 8 du bâtiment EFS du lundi au samedi, de 9 h à 15 h 30.
Tél. 01 48 95 56 79

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 connaître 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

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.

Protéger les données personnelles qui vous concernent

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital, dans le respect du formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil). Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche, sauf si vous vous y opposez. Vous avez le droit d'y accéder, de les modifier ou de les supprimer pour un motif légitime. Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de l'hôpital (responsable du traitement).

 **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 au 01 48 02 60 27. 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. 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





LIVRET COMPLÉMENTAIRE

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

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.**

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 devrait 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 la 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'informations, 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 :

Une copie est conservée par le patient

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

père¹ - mère¹ (si patient mineur), **tuteur², mandataire³** (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 :

→ Pièces justificatives

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

Signature :



REPUBLIQUE
FRANÇAISE



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 prescriptions 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.

Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) : <http://www.aphp.fr/>
Sécurité sociale : <http://www.ameli.fr/>

Droits et démarches : <http://www.service-public.fr/>
Textes et jurisprudence : <http://www.legifrance.gouv.fr/>
Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : <http://www.cnil.fr/>
Commission d'Accès aux Documents Administratifs (Cada) : <http://www.cada.fr>

Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) :
<http://www.oniam.fr/>
Pôle Santé et Sécurité des Soins du Médiateur de la République :
<http://www.securitesoins.fr/>

Collectif interassociatif sur la santé (collectif rassemblant la majorité des associations de malades) :
<http://www.leciss.org/>

Don d'organes : <http://www.dondorganes.fr/>
Don du sang : <http://www.dondusang.net/>

Ministère des affaires sociales et de la santé :
<http://www.sante.gouv.fr/>
Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France : <http://ars.iledefrance.sante.fr>
Portail des agences sanitaires : <http://www.sante.fr/>
Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/>
Agence de la biomédecine : <http://www.agence-biomedecine.fr/>
Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) :
<http://www.inpes.sante.fr/>
Institut National du Cancer (INCA) : <http://www.e-cancer.fr/>
Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA) :
<http://www.drogues.gouv.fr/>

Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) : <http://www.ccne-ethique.fr/>
Espace éthique / AP-HP : <http://www.espace-ethique.org/>
Centre d'éthique clinique : <http://www.ethique-clinique.com/>

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

