



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Saint-Antoine

Livret d'accueil 2017



Vous êtes accueilli-e à l'hôpital Saint-Antoine

Les hôpitaux universitaires de l'Est Parisien : Saint-Antoine (Paris, 12^e), Rothschild (Paris, 12^e), Trousseau (Paris, 12^e), La Roche-Guyon (Val d'Oise) et Tenon (Paris, 20^e) proposent une offre de soins complète, d'excellence et de proximité permettant la prise en charge de la plupart des pathologies, du nouveau-né à la personne âgée.

Nos pôles d'excellence :

- Urgences et aval généraliste et spécialisé : neurologie, cardiologie, réanimations, médecine interne, maladies infectieuses et tropicales, psychiatrie, pneumologie, brûlés pédiatriques.
- Appareil locomoteur
- Cancérologie et hématologie
- Périnatalité
- Gynécologie et endocrinologie
- Digestif et nutrition
- Tête, cou et poumons
- Uro-néphrologie
- Handicap
- Pédiatrie
- Gériatrie

L'hôpital Saint-Antoine dispose de 706 lits et 79 places de jour, 3 700 personnels y travaillent.

Hôpital Saint-Antoine
184, rue du Faubourg Saint-Antoine
75571 Paris cedex 12

Tél : 01 49 28 20 00
saint.antoine@sat.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.

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, culte religieux
 Enseignement scolaire, promenades, autorisation de sortie temporaire, médiathèque, associations, 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

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

S'exprimer

p. 17

Transmettre des directives anticipées
 Faire un éloge, une réclamation
 Protéger vos données personnelles

Charte de la personne hospitalisée

p. 19

Formulaire : obtenir ses documents médicaux

p. 20

Formulaire : être assisté-e d'une personne de confiance

p. 20

Pour en savoir plus / Livret complémentaire

p. 23

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/>





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.
- 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.
- Votre adresse mail.
- 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** : 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). 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.

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.
- Aide à l'accès à une couverture maladie : vous êtes soigné à l'hôpital Saint-Antoine et vous n'avez aucune couverture maladie. Pour en savoir plus, contactez l'assistante sociale de l'unité de soins.



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 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

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ -PASS-

Ouverte aux enfants et adultes qui ne peuvent faire face aux dépenses de soins restés à leur charge, la PASS permet : l'accès à toutes les consultations, au plateau médico-technique de l'hôpital, et la délivrance des médicaments prescrits à cette occasion.

Pour les patients qui consultent sans rendez-vous à la Polyclinique Baudelaire, bâtiment (UPR) des urgences, porte 30 au rez-de-chaussée, le médecin pourra, si besoin vous adresser à l'assistante sociale de la PASS qui vous accompagnera dans vos démarches administratives et sociales.

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 et vous aider à formuler vos souhaits,
- vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre,
- être consultée sur votre volonté par l'équipe hospitalière si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, elle sera votre porte-parole. Son témoignage prévaudra sur tous les autres. Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.

Elle peut être différente de la personne à prévenir.



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

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la personne chargée des relations avec les usagers, au 01 49 28 26 32, mail : usagers.sat@aphp.fr. 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.





SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

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

Les médecins

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

Les étudiant-e-s

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

Les rééducateurs

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

Les psychologues

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



Soulager la douleur

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

Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.



Le badge ou la carte professionnelle

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités. Un badge ou une carte professionnelle vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, bleu pour les soignants. Ces cartes nouvelle génération avec photo, sécurisées, sont en cours de diffusion dans tous les hôpitaux de l'AP-HP.



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.
- **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, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services. Ils sont joignables par courriel.

Pour contacter un représentant des usagers

Marie Citrini : marie.citrini@gmail.com
Hélène Djanaeff : 06 72 83 16 14 – nenica@orange.fr
Nicolas Graeve : nicolas.graev-ext@aphp.fr
Hervé Segalen : herve.segalen@wanadoo.fr – 06 60 68 16 04



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

L'hôpital Saint-Antoine dispose d'une majorité de chambres individuelles avec cabinet de toilette. Le linge de toilette n'est pas fourni par l'hôpital, il est donc conseillé d'apporter vos serviettes de toilette ainsi que vos produits d'hygiène. Pour des raisons de sécurité et par respect de la loi, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres.



Vos effets personnels

Dès votre arrivée, il vous est conseillé de ne détenir aucun objet précieux, carte bancaire ou chéquier et de ne conserver que le strict minimum en numéraire. Nous vous informons que certains objets et documents peuvent être placés en lieu sûr dans un coffre de l'hôpital, sur simple demande de votre part auprès du cadre de santé du service.

- Pour votre confort, il est conseillé d'apporter une robe de chambre, des mouchoirs jetables, des pantoufles, une chemise de nuit ou un pyjama. Nous vous conseillons également de ne pas apporter de vêtements de valeur. Il est recommandé de ranger les vêtements que vous portez à votre arrivée dans le placard de votre chambre.
- Si vous portez des prothèses ou des lunettes, vous devez impérativement le signaler au cadre de santé du service. Pour les prothèses dentaires ou auditives, une boîte prévue à cet effet vous sera fournie. En cas de perte ou de vol d'objets, adressez-vous au cadre de santé qui se mettra en relation avec le service de sécurité anti-malveillance pour procéder à une déclaration. L'hôpital n'est responsable que des objets gardés dans son coffre.



Les repas

Pendant votre séjour, trois repas par jour vous sont proposés, ainsi qu'un goûter selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Lors de votre admission dans le service, les aide-soignants vous informeront de l'organisation de l'alimentation au sein du service : horaire des repas, choix, lieu de consommation. Chaque jour, un menu équilibré est proposé. Un repas standard vous sera proposé 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, 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 toxico-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 accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket. Pour connaître les modalités exactes de la commande de repas, informez-vous auprès du personnel du service.

- Les repas sont servis :
 - entre 8h et 9h pour le petit-déjeuner
 - entre 12h et 13h30 pour le déjeuner
 - entre 18h45 et 19h30 pour le dîner.

Afin de respecter vos goûts et vos habitudes alimentaires, les aides-soignants vous feront choisir vos repas la veille pour le lendemain à partir d'un menu du jour et de plats de remplacement.

L'hôpital vous permet d'avoir un petit-déjeuner composé de six éléments : boisson chaude, lait, pain ou biscottes ou

céréales ou viennoiserie le dimanche et jours fériés, beurre, confiture ou miel et jus de fruits.

Les diététiciens sont vos interlocuteurs privilégiés.

■ Les repas accompagnants

Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket auprès de la régie et en informant l'aide-soignant de l'unité de soins qui effectue la commande du repas souhaité auprès du service de restauration.

Tarifs en vigueur en 2017 :

- petit-déjeuner : 1,66€
- déjeuner ou dîner : 7,22€
- lit accompagnant : 34,65€



Le courrier

Votre courrier peut vous être distribué par le personnel du service. Afin d'éviter toute confusion, précisez à vos correspondants votre adresse complète à l'hôpital : Bâtiment, Service, n° de chambre.

Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel de votre service. Une boîte aux lettres est également à votre disposition dans le hall du bâtiment de l'Horloge (à côté de l'entrée du bureau des admissions).



Le téléphone - La télévision

HoistGroup assure la prestation du téléphone et de la télévision. Le guichet, situé dans la galerie Caroli, est ouvert du lundi au vendredi de 11 h à 19 h, le samedi de 11h à 13h et de 14h à 19h et les dimanches et jours fériés de 14h à 19h.

- Toutes les chambres d'hospitalisation sont équipées du téléphone. Pour en bénéficier, vous devez joindre HoistGroup au poste 8 20 29, 7 jours sur 7, de 9h à 19h. Pour que votre entourage puisse vous joindre, il convient de composer le 01 75 00 10 17, suivi, après le message, des 4 chiffres que HoistGroup vous aura attribués.
- Vous pouvez bénéficier de la télévision moyennant le paiement d'une redevance journalière ou hebdomadaire. Vous pouvez effectuer votre demande soit directement auprès de la personne de la société qui se rend l'après-midi dans les services, soit en composant depuis votre chambre le 8 20 29.

Le Wi-Fi public est disponible pour les patients sur la base d'une connexion bas débit en vous connectant à APHP-PUBLIC, un code est attribué pour deux heures (renouvelable).

La régie située bâtiment Foulques de Neuilly, porte 5, est ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 13 h et de 14 h à 17 h.



La cafétéria - Le point presse

La cafétéria est située dans la galerie Caroli. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30, le samedi, dimanche et jours fériés de 11h à 18h.

Le service des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h et le week-end et jours fériés de 9h à 17h (bâtiment de l'horloge porte 18) .





La régie est située au rez -de-chaussée
du bâtiment Gardie, secteur bleu, porte 1.
Elle est ouverte du lundi au vendredi de
9h à 13 h et de 14h à 17h.
Tél : 01 56 01 69 70 ou 01 56 01 63 00.



Les visites

D'une manière générale, les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h mais dans l'intérêt des patients et selon les services, elles peuvent être restreintes. Il vous est possible de refuser les visites et de faire en sorte qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé ; il vous suffit pour cela d'en faire la demande auprès du cadre de santé du service.

Pour votre confort, 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 demander à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'être discrets. Afin de préserver la santé de vos enfants, les enfants âgés de moins de 15 ans ne peuvent être admis en visite dans les services d'hospitalisation.

Il n'existe pas de possibilité de résidence au sein de l'hôpital pour les accompagnants des malades. Des lits accompagnants peuvent être proposés dans des situations particulières (patient gravement malade ou handicapé).

Merci de vous renseigner auprès du cadre du service. Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas (voir les tarifs page 9) en informant l'aide-soignant de l'unité de soins qui effectue la commande du repas souhaité auprès du service de restauration.

Nous tenons à vous rappeler que la visite de démarcheurs n'est pas autorisée dans l'enceinte de l'hôpital. Si vous êtes sollicité-e, refusez tout entretien et faites avertir immédiatement le cadre de santé de leur présence.



Les autorisations de sortie temporaire

Pendant votre hospitalisation, si vous souhaitez sortir de l'hôpital, demandez une autorisation au médecin ou au cadre de votre service (durée maximale de 48 h) afin de vous assurer que ceci ne vous fait pas courir de risque. Sans cette autorisation, l'hôpital ne peut être tenu responsable de ce qui vous arrive en dehors de son enceinte.



LES PETITS + DE... SAINT-ANTOINE

Saint-Antoine propose à ses usagers des espaces de détente agréables tels que les jardins du bâtiment de l'Horloge bordés de bancs, la terrasse aménagée par le Mouvement pour l'Amélioration de l'Environnement Hospitalier (MAEH), située entre les bâtiments de l'Horloge et Robert-André où vous pourrez vous détendre à l'abri des pergolas au cœur d'un jardin aménagé par les jardiniers de l'hôpital.



La médiathèque

Située au rez-de-chaussée du bâtiment Jacques-Caroli, la médiathèque (poste 8 40 85) est ouverte, les mardis, jeudis et vendredis de 12h30 à 16h30. Vous pouvez y emprunter gratuitement des romans, documentaires, bandes dessinées, revues, CD ou DVD. Demandez conseil aux bibliothécaires qui se feront un plaisir de vous renseigner.



L'enseignement

Si vous êtes étudiant vous pouvez bénéficier du maintien de votre enseignement lors de votre hospitalisation grâce à des associations comme l'Ecole à l'hôpital. Pour toute demande, veuillez contacter le cadre ou l'assistante sociale du service.



Les promenades

Si votre état de santé le permet et selon les recommandations du médecin, vous pouvez vous déplacer à l'intérieur de l'hôpital. Avant tout déplacement, veuillez informer systématiquement le personnel infirmier du service.



Les autres services

Au rez-de-chaussée dans la galerie Caroli sont à votre disposition :

- la boutique MAEH vous propose divers articles (lingerie, cadeaux, produits d'hygiène...) du lundi au vendredi de 11h à 17h30.
- le salon de coiffure, ouvert les lundis, mardis, mercredis et vendredis de 13h à 18h30 et le jeudi de 11h à 19h. La coiffeuse peut se rendre à votre chevet le mardi ou le vendredi matin sur simple demande. Pour la contacter, composez de votre chambre le poste 8 40 81 ou le 01 53 17 65 05.



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.

- Culte catholique : aumônerie joignable au 01 49 28 27 49 (poste 8 27 49). Messes à la chapelle
- Culte israélite : 06 60 42 46 02
- Culte musulman : 06 34 31 60 27
- Culte protestant : 07 88 28 63 29

Les associations



Des associations de soutien aux patients et à leurs proches sont présentes à l'hôpital et prêtes à vous rencontrer. Pour tout renseignement ou demande de visite, vous pouvez contacter le cadre du service, l'assistante sociale ou le chargé des relations avec les usagers et les associations au 01 49 28 26 32 (au poste 8 26 32 de l'intérieur).

LES ADMISSIONS

le service des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h, les week-ends et jours fériés de 9h à 17h (bâtiment de l'horloge, porte 18).

Votre hôpital : se repérer, y accéder

Points d'information et accueil

Il existe deux points d'accueil et d'information à l'hôpital Saint-Antoine :

- Secteur bleu - bâtiment Foulques de Neuilly - porte 1 - rdc
- Secteur jaune - bâtiment Robert André - porte 6 - rdc

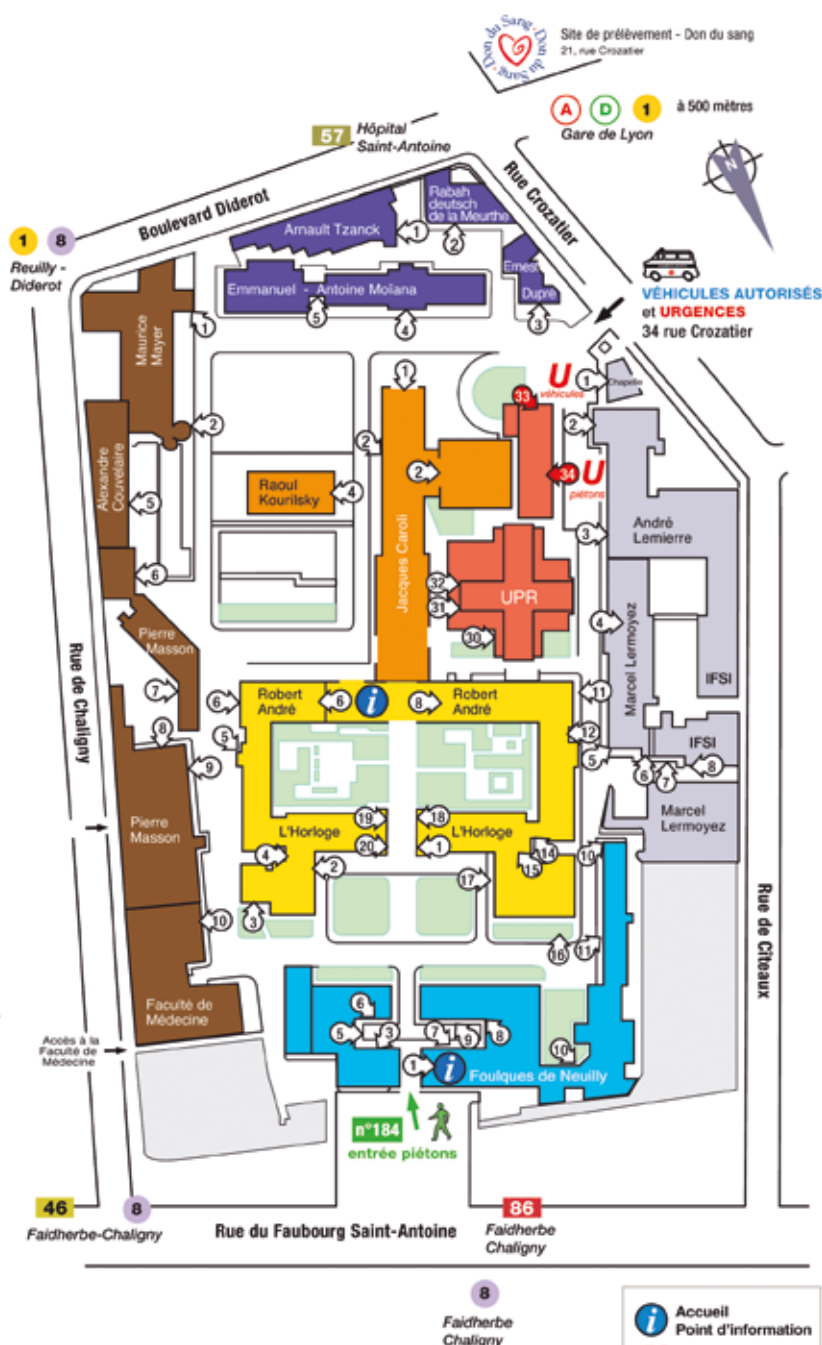
Lundi - vendredi de 8h à 18h
samedi, dimanche et jours fériés
de 10h30 à 18h.

Services hospitaliers spécialisés

Cardiologie,
Chirurgie ambulatoire,
Chirurgie générale et digestive,
Chirurgie orthopédique et traumatologique,
Endocrinologie-diabétologie et nutrition,
Gastro-entérologie et nutrition,
Gériatrie aiguë,
Hématologie clinique,
Hépto-gastro-entérologie,
Maladies infectieuses et tropicales,
Médecine interne,
Médecine nucléaire,
Neurologie,
Oncologie,
Ophtalmologie,
ORL,
Psychiatrie,
Réanimation médicale,
Rhumatologie,
Urgences

Où trouver ?

- Les Admissions / Frais de séjour / Etat civil :
secteur jaune - bâtiment de l'Horloge - porte 18 - rdc
- La Régie (vos dépôts) :
secteur bleu - bâtiment Foulques de Neuilly - porte 5 - rdc
- Bornes Carte Vitale :
aux caisses des bâtiments Robert-André et Lemierre.



Moyens d'accès

Nous vous déconseillons de vous rendre à l'hôpital en voiture et vous recommandons de prendre les transports en commun.

Bus

N° 46 - 57 - 86

Métro

Ligne 1 : Reuilly-Diderot

Ligne 8 : Faidherbe-Chaligny

RER

Ligne A et D : Gare de Lyon

Stationnement

En l'absence de parking dans l'hôpital, nous vous remercions de stationner votre véhicule à l'extérieur. Un dépliant d'information sur les possibilités de stationnement aux alentours est à votre disposition à la loge d'entrée de l'hôpital.

Pour les personnes à mobilité réduite venant en taxi ou accompagnées dans un véhicule particulier, un système de dépose-minute est en place dans l'hôpital. Des places sont également dédiées aux conducteurs disposant d'une carte de stationnement pour personnes handicapées.





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 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.

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 une admission, contactez l'HAD

adulte : 01 73 73 57 57,

Pédiatrie : 01 73 58 58

Obstétrique : 01 73 73 58 60

Reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur www.aphp.fr

- Récupérez les objets que vous avez laissés ou demandez à un proche de s'en charger, muni de votre pièce d'identité, celle du tiers et de votre mandat.

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

Votre situation

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

Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 120 €, vous devrez payer 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.

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (106,51 €/jour), sauf si vous avez l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (83,92 €/jour en chambre simple, 78,54 € en chambre double) ainsi qu'un forfait dépendance variable selon votre degré d'autonomie. 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).

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Une lettre de sortie, liaison avec la médecine de ville, doit vous être remise le jour de votre sortie.
- 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 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

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





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 proximité de l'hôpital au 21, rue Crozatier - 75012 Paris - Tél. 01 53 02 92 00

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 ou la cadre de santé du service,
- le ou la chargé-e 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 au 01 49 28 26 32 (poste 8 26 32). 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. Elle est composée du directeur-trice de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A Saint-Antoine vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à au bureau des usagers au 01 49 28 26 32 (poste 8 26 32). 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 Saint-Antoine, 184, rue du Faubourg Saint-Antoine - 75571 Paris cedex 12

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.

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

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'ajoutent 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.

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
- 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

- 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'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

