



ACCUEILLIR - LIVRET D'ACCUEIL 2018

Votre séjour à l'Hôpital Marin de Hendaye



Vous êtes accueilli-e à l'Hôpital Marin de Hendaye

L'Hôpital Marin de Hendaye, créé par l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris à la fin du XIXème siècle, est un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation de 320 lits. Il bénéficie d'un environnement exceptionnel en front de mer. Il est situé sur le territoire de la commune de Hendaye, ville frontalière avec l'Espagne dans le département des Pyrénées Atlantiques en région Nouvelle Aquitaine.

Il est spécialisé dans la prise en charge de patients adultes atteints de :

- Maladies rares neurologiques (maladie de Huntington, Sclérose Latérale Amyotrophique, Ataxies, Myopathie...)
- Handicaps lourds (cérébrolésés, blessés médullaires trachéo-ventilés, Locked in Syndrome...)
- Polyhandicaps
- Syndrome de Prader-Willi et pathologies apparentées
- Troubles du développement ou Troubles du spectre autistique

Hôpital Marin de Hendaye



Route de la corniche

BP 40139

64701 Hendaye Cedex



05 59 48 08 00 - 05 59 48 08 59

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 dans 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 » ?

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

- Votre chambre, le dépôt de valeurs, les repas, vos effets personnels, le linge.
- Le téléphone, Internet, la télévision, le courrier, tabac, alcool, handiplage
- Les visites, l'accueil et l'hébergement de vos proches à la Maison des Parents
- Equithérapie, les autorisations de sortie, les cultes, les associations, les autres prestations

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p.12

- Points d'information et accueil
- Plan de l'hôpital
- Situation géographique
- Moyens 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

S'exprimer

p.17

- Transmettre des directives anticipées
- Formuler un éloge, faire une réclamation
- Protéger vos données personnelles administratives, sociales et médicales
- La recherche médicale et vos données de santé

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



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/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.
- Présentez :
 - carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire)
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME (Aide Médicale d'Etat) ou attestation CMU (Couverture Maladie Universelle)
 - justificatif de domicile de moins de 3 mois (facture EDF, quittance de loyer)
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C
 - volet n°2 de la déclaration d'Accident de Travail
- **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'Etat (AME) (situation irrégulière). 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-e social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour. 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-e à l'Hôpital Marin de Hendaye vous n'avez aucune couverture maladie. Pour en savoir plus, contactez l'assistant-e social-e des patients.



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 Accueil - Admissions/Frais de Séjour.

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

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 et les Associations.

Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr - rubrique Droits du patient.

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



SI VOUS N'AVEZ PAS DE PROTECTION SOCIALE

Vous devez avant votre séjour, entrer en contact avec le service social des patients qui vous informera et vous orientera pour accéder à une protection sociale adaptée à votre situation.

Secrétariat : ☎ 05 59 48 08 18 📠 05 59 48 36 25

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-es

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

Les animateurs et les éducateurs spécialisés

Une équipe socio-éducative propose des soins culturels et sociaux qui font partie de l'accompagnement global du patient en vue de rompre l'isolement et de favoriser la communication pour un mieux-être.

Les cadres de santé

Sont garants de l'organisation et de la qualité des soins durant votre séjour.

Les infirmier-ères

Dispensent les soins prescrits et exercent une surveillance constante tout au long de votre séjour.

Les aides-soignant-es

Collaborent avec les infirmiers-ères et accompagnent les patients dans tous les actes de la vie courante.

Les assistant-es de service social

Vous aident dans vos démarches pour faciliter l'accès aux soins, à vos droits.

Les psychologues

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

Soulager la douleur

Vous seul-e pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de Lutte contre la Douleur et Soins Palliatifs (CLUD-SP). N'hésitez pas à solliciter l'équipe médicale ou soignante : des traitements efficaces existent. A l'Hôpital Marin de Hendaye, un Infirmier Ressource Douleur et des Référénts Douleur identifiés au sein des unités de soins sont à la disposition des patients.

Identification des professionnels

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 avec photo vous permettra de l'identifier.



Également auprès de vous

Le **personnel administratif** vous accueille, vous informe, assure les formalités administratives et la prise de rendez-vous.

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe de Transport Intérieur** participent à l'entretien et à la distribution des repas et du linge.

La **Personne Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations (CRUA)** 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.

Pour contacter un représentant des usagers : consulter l'affiche «Des interlocuteurs à votre écoute» insérée dans le livret d'accueil et affichée dans les services.



Vie quotidienne : les infos pratiques

Votre chambre

Votre hébergement au sein de l'hôpital sera adapté selon le type de prise en charge médicale dans une chambre de 1 à 2 lits.

Le dépôt de valeurs

Nous vous conseillons de n'apporter avec vous que des objets de faible valeur. Néanmoins, pour votre sécurité, vous pouvez déposer, dès votre arrivée, vos objets de valeur (bijoux, cartes bancaires, chèquiers, espèces...) à la Régie d'Avances et de Recettes ou les confier au cadre de santé de l'unité de soins.

L'Hôpital Marin de Hendaye décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets de valeur non déposés au coffre de l'établissement et conservés par les patients lors de leur séjour.

Les repas

Les repas servis aux patients, aux professionnels et aux visiteurs sont produits par le service Restauration de l'hôpital. A votre arrivée, vous êtes pris-e en charge par le service Diététique sur prescription médicale. Un suivi régulier de la prestation alimentaire et du régime est assuré en équipe pluridisciplinaire. La mise en place d'un Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) a pour objectif d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients: évaluation de l'état nutritionnel, dépistage des risques, mise en place de mesures adaptées.

Vous ne devez pas introduire ou vous faire apporter par vos proches des denrées ou boissons sans autorisation du service. A l'hôpital, le repas est un soin et vous risqueriez de compromettre votre traitement.

Vos effets personnels

Il vous appartient d'apporter pour votre confort vos effets personnels et votre nécessaire de toilette. L'entretien de votre linge peut être assuré au choix par la blanchisserie de l'hôpital ou par un prestataire extérieur.

- Si vous optez pour la blanchisserie de l'hôpital : vous devez impérativement vous présenter dans l'établissement avec un trousseau de linge identifié nominativement (nom - prénom) à l'aide d'étiquettes commandées en mercerie et cousues au col et/ou à la taille de chaque vêtement. Les étiquettes marquées au feutre ou au stylo (même indélébile) ne sont pas acceptées car elles s'effacent au lavage et les étiquettes collées se décollent systématiquement.

Il est à noter que la blanchisserie pratique le blanchissage industriel permettant l'entretien courant des vêtements en coton, polyester-coton et polyester-acrylique. Elle n'est pas équipée de matériels pour le traitement de vêtements délicats et nettoyage à sec.

- Si vous optez pour un prestataire extérieur (à vos frais): le marquage des vêtements n'est pas indispensable. Il vous appartient de prendre directement contact avec le prestataire référencé par l'hôpital afin de déterminer les modalités de prise en charge de votre vestiaire (devis) et de règlement (facture).

Le linge

L'hôpital met à votre disposition le linge hôtelier (draps, serviettes de toilette et de bain, serviettes de table).

Le téléphone

Chaque unité de soins dispose d'une ligne téléphonique directe permettant de vous joindre tous les jours. Le numéro de cette ligne vous sera communiqué lors de l'accueil dans le service. L'usage du téléphone portable par les patients est accepté dans l'établissement.

Internet

Un accès à Internet via le réseau WIFI est possible depuis votre chambre ou l'unité de soins. Demandez le code d'accès dans le service.

La télévision

Des postes de télévision sont mis à disposition gratuitement soit dans les chambres soit dans les lieux de vie. L'usage d'un poste de télévision personnel peut être autorisé par la direction, sous réserve de la possibilité de son installation et qu'il soit couvert par une assurance personnelle garantissant les dégâts qu'il pourrait provoquer en cas d'implosion ou d'explosion. La redevance annuelle et les éventuelles réparations d'un poste « personnel » sont à la charge du patient.

Le courrier

L'envoi :

L'envoi de votre courrier affranchi est assuré par le personnel soignant. Vous pouvez également le déposer dans la case « Courrier Départ » située dans le hall du service Accueil de l'hôpital. Une levée quotidienne est effectuée en semaine.

La réception :

Le courrier est distribué dans les unités de soins tous les jours du lundi au vendredi. Veillez à indiquer à vos correspondants :

- vos nom et prénom
- votre unité de soins
- le nom et l'adresse de l'établissement :
Hôpital Marin de Hendaye (AP-HP) - Route de la corniche
BP 40139 - 64701 Hendaye Cedex.

Tabac

Conformément à la législation en vigueur, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts de l'hôpital.

S'abstenir de fumer à l'hôpital, c'est :

- Protéger sa santé
- Participer au confort de chacun
- Prévenir le risque d'incendie

Alcool / Drogue

L'introduction de boissons alcoolisées et/ou de produits stupéfiants est strictement interdite à l'hôpital.



HANDIPLAGE : SE Baigner à l'HOPITAL MARIN

Durant la période estivale, les bains de mer font partie de la prise en soins. Les patients sont encadrés par une équipe de professionnels diplômés sur un site adapté doté d'équipements spécifiques.





L'ACCUEIL ET L'HÉBERGEMENT DE VOS PROCHES À LA MAISON DES PARENTS

Pour permettre à votre famille éloignée de vous rendre visite et de rester auprès de vous, vos proches peuvent, sous certaines conditions, solliciter un hébergement à la Maison des Parents située dans l'enceinte de l'établissement. Elle comprend :

- 9 studios dotés d'une salle de bains, télévision, accès Wi-Fi
- 1 tisanerie équipée pour la préparation des petits-déjeuners et goûters, la remise à température de plats préparés et pourvue d'une armoire réfrigérée comportant 10 casiers avec fermeture sécurisée
- 1 salon de télévision
- 2 terrasses

Différentes prestations sont proposées par le service Restauration moyennant l'achat de tickets vendus par le service Régie d'Avances et de Recettes.

Vous pouvez obtenir toutes les informations auprès du :
Service Accueil
 ☎ 05 59 48 08 00
 @ maison.parents@hnd.aphp.fr



Les visites

Les familles et les proches doivent veiller à ne pas gêner l'activité de l'unité d'hospitalisation, en particulier au moment des soins, des repas et lors de l'entretien des locaux. D'une manière générale, les visites sont permises l'après-midi ; les horaires sont indiqués dans chaque unité d'hospitalisation. Les visiteurs doivent se présenter au cadre de santé ou à l'infirmier pour signaler leur arrivée dans l'unité.

LE PERSONNEL ADMINISTRATIF VOUS ACCUEILLE :

- **Service Accueil :**
du lundi au vendredi : de 8h30 à 18h00
- **Service Admissions-Frais de séjours :**
du lundi au vendredi : de 9h30 à 16h30
- **Service Régie d'Avances et de Recettes :**
du lundi au jeudi : de 9h30 à 12h00 et de 13h00 à 15h00



ÉQUITHÉRAPIE

L'hôpital propose une activité d'Equithérapie : le cheval est en effet un être vivant présentant des qualités singulières et un appareil psychique spécifique. Relativement simple, doux et chaud, socialement valorisant, non jugeant et non intrusif, le cheval est particulièrement adapté au dialogue non verbal.

Le cheval est un médiateur qui va permettre de rendre possible l'amélioration d'une pathologie psychique ou d'un mal-être.



Les autorisations de sortie pendant le séjour

La sortie ponctuelle :

Vous pouvez sortir pour quelques heures ou la journée, seul-e ou accompagné-e sur avis médical favorable dans le respect des règles de fonctionnement du service.

La permission de sortie :

Vous pouvez, compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, bénéficier à titre exceptionnel, de permission de sortie d'une durée maxima de 48 heures. Cette permission de sortie est accordée par le Directeur, avec avis favorable du médecin responsable.

La sortie à visée thérapeutique :

Vous pouvez participer à une sortie définie par l'équipe pluridisciplinaire (paramédicaux, équipe socio-éducative, médecins...) dans votre projet de soins et de vie. Elle est encadrée par des professionnels de santé de l'hôpital. Il existe 3 types de sortie socio-thérapeutique :

- sortie inférieure à 24h00 (à la journée, quelques heures)
- séjour de rupture
- échange entre établissements

La liberté de circuler dans l'hôpital :

Vous disposez de la liberté d'aller et de venir dans l'enceinte de l'établissement sous réserve de respecter :

- l'avis médical
- le règlement intérieur de l'hôpital
- l'organisation des soins



Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses, sans prosélytisme et à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients. Le ministre du culte de votre choix peut être contacté, à votre demande, par le cadre de santé de l'unité de soins.



Les associations

Plusieurs associations de bénévoles interviennent à l'hôpital pour proposer des animations ou des visites au chevet des patients quelle que soit leur pathologie.

Des associations étant plus spécialisées dans la prise en charge de certaines maladies, elles peuvent accompagner votre séjour, vous soutenir et vous informer.

Pour connaître les associations qui interviennent dans le service où vous êtes hospitalisé-e, vous pouvez :

- solliciter l'équipe soignante qui vous renseignera
- faire appel à la personne Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations de l'hôpital
- consulter la page Associations du site Internet aphp.fr



Les autres prestations

Différents services sont proposés durant votre séjour : coiffure, esthétique, pédicurie, réflexologie plantaire, relaxation-massage détente, pressing. La liste des prestataires est disponible dans les unités de soins.

L'hôpital met à votre disposition, à titre gracieux, un agent diplômé qui assure l'ensemble des soins esthétiques.

Votre hôpital : se repérer, y accéder

Points d'information et accueil

1

Accueil

du lundi au vendredi
de 8h30 à 18h00
☎05 59 48 08 00

Admissions
Frais de séjours

du lundi au vendredi
de 9h30 à 16h30
☎05 59 48 08 09

Service Social des
Patients

du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00
et de 12h30 à 16h00
☎05 59 48 08 18

2

Régie d'Avances
et de Recettes

du lundi au jeudi
de 9h30 à 12h00
de 13h00 à 15h00
☎05 59 48 08 04

Service aux Patients

du lundi au vendredi
☎05 59 48 28 59

Mandataire Judiciaire

du lundi au vendredi
☎05 59 48 08 12



Une situation géographique exceptionnelle

Situé dans un parc de 11,5 hectares en bordure de l'Océan Atlantique, l'Hôpital Marin de Hendaye bénéficie d'un environnement exceptionnel en front de mer.

- Une promenade de 300 mètres le long de la plage
- Un accès direct au site Handiplage

Moyens d'accès

Route

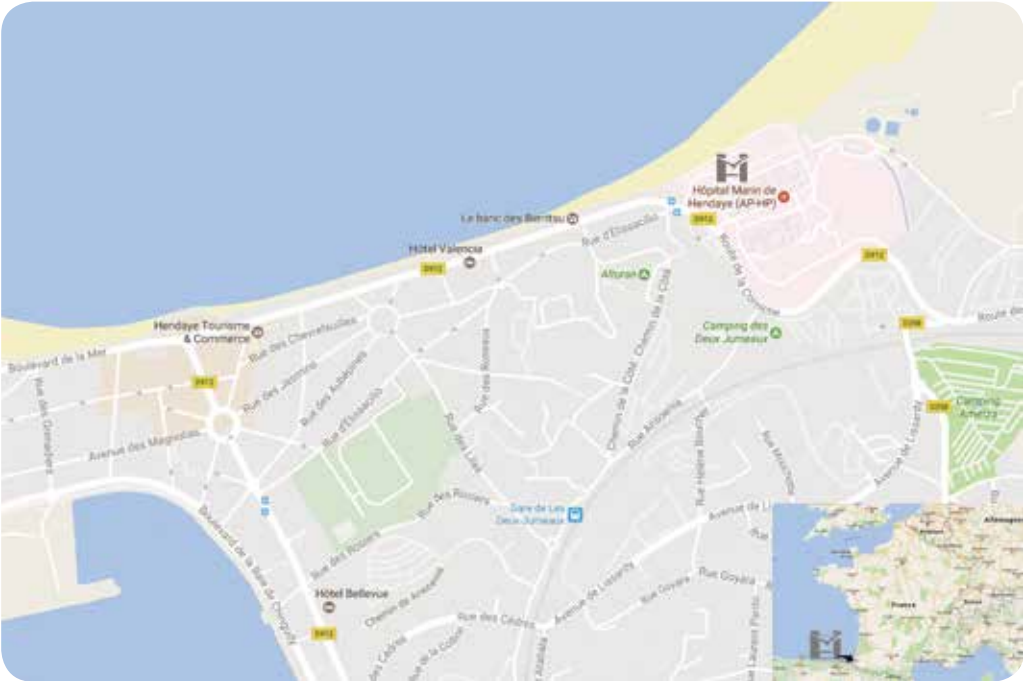
Route Nationale D810 : à Ciboure prendre la route de la Corniche
Autoroute A 63 : Sortie n°2 Saint Jean de Luz Sud – direction Hendaye par la Corniche

Train

Gare de Hendaye ville (5 km)

Avion

Aéroport Biarritz Pays Basque (30 km)





SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi-e 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 Service Admissions / Frais de séjour

- Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour.
- Si vous êtes salarié-e, 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 d'Avances et de Recettes

Les formalités ci-après sont à accomplir pour la restitution du dépôt réalisé en Régie d'Avances et de Recettes au moment de votre hospitalisation.

Présentez-vous à la Régie d'Avances et de Recettes muni(e) de votre pièce d'identité et de votre billet d'inventaire (pour les Unités Ribadeau-Dumas et Bertin-Hugault) ou de l'imprimé «Bon pour» dûment renseigné et signé par le représentant de l'Unité d'hospitalisation (pour les unités de soins Bretonneau et Marfan).

- Si vous êtes autonome :
 - en capacité physique de signer
 - dans l'incapacité physique de signer : vous devez être obligatoirement accompagné(e) par deux représentants de l'unité de soins.

- Si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique (Tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice) :

- vous êtes autorisé-e à gérer votre dépôt : vous devez obligatoirement être accompagné-e par un représentant de l'unité de soins.
- vous n'êtes pas autorisé-e à gérer votre dépôt : la restitution des fonds interviendra exclusivement par virement bancaire après accord écrit de votre tuteur/curateur/mandataire, sur présentation du RIB à votre nom.

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-e 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-e 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.

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'assistant-e social-e. 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).

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

Votre avis nous intéresse

A votre sortie, un questionnaire de satisfaction vous sera remis.

Pour y répondre, un accompagnement vous sera proposé si vous le souhaitez.

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



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**
consultez le Livret complémentaire

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-e 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'imposent au médecin pour toute décision, une investigation, une intervention ou un traitement. Vous pourrez les modifier ou les annuler à tout moment par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

 **Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités,**
vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site www.aphp.fr
- le Règlement Intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.

FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le cadre de santé du service,
 - la personne Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations,
 - le représentant des usagers.
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.
- La personne Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Elle est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.
- Il existe dans chaque hôpital une Commission Des Usagers (CDU). Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.

A l'Hôpital Marin de Hendaye, vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à la personne Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations.

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.

- Au siège de l'AP-HP, deux services sont à votre disposition :

• Droits du Patient ☎ 01 40 27 32 45
droits.patient@sap.aphp.fr

• le service de la représentation des usagers et des associations ☎ 01 40 27 34 18
delegation.association@sap.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 Marin de Hendaye - BP 40139 64701 Hendaye Cedex.

La recherche médicale et vos données de santé

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

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche. Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement.

Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse <http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier.

Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://recherche.aphp.fr/eds>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits. Les Chargés des Relations avec les Usagers et les Représentants des Usagers sont également à votre écoute.

Consulter l'affiche "Des interlocuteurs à votre écoute" insérée dans le livret d'accueil et affichée dans les services.

Charte de la personne hospitalisée*

Principes généraux

Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1C/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.



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.

- 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.

- 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.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

DEMANDE DE TRANSMISSION
DE DOCUMENTS MÉDICAUX PAR LE PATIENT
OU PAR SON REPRÉSENTANT

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 (CHU) du / / / au / / /

☐ compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du / / /

☐ pièces essentielles du dossier médical (CPH, 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

Ajouter impérativement une copie d'identité (carte nationale d'identité ou passeport valide pour les étrangers résidents de longue durée) ainsi qu'une attestation d'habitation, un relevé de situation fiscale personnelle (certificat de résidence).

Les frais de envoi sont à la charge du patient ou de son représentant légal. Les frais de envoi sont facturés.

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 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.

- 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.

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

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

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Le dossier médical contient notamment :

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

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission
- motifs d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- type de prise en charge prévu et prescriptions effectuées à l'entrée
- nature des soins dispensés et prescription établies en consultation externe ou aux urgences
- informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
- informations sur la démarche médicale
- dossier d'anesthésie
- compte rendu opératoire ou d'accouchement
- consentement écrit du patient pour les situations où ce consentement est requis sous cette forme par voie légale ou réglementaire.
- mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident

- éléments relatifs à la prescription médicale, à son exécution et aux examens complémentaires
- dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers
- informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé
- correspondances échangées entre professionnels de santé
- directives anticipées, mention de leur existence, personne détentrice.

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

- la lettre de liaison de sortie
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
- les modalités de sortie (domicile, autres structures)
- la fiche de liaison infirmière

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



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

Faites-vous aider si besoin.

Vous souhaitez des informations complémentaires

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

Garantir les droits des patients et des usagers

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

Écouter et accompagner

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

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

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

S'informer sur les coûts et les remboursements

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



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

© AP-HP - Direction de la communication en concertation avec la direction des patients, usagers et associations et les représentants des usagers et relecture avec les représentants des usagers - réalisation avec la Direction communication du GH - 2017

Crédits photos : F. Marin et P. Simon - Direction de la communication- AP-HP/Thinkstock/istack C. Yeulet (p. 6) - G. Halet - Hôpital Marin de Hendaye - Service de la Communication

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

H Hôpital

***** SAMU de l'AP-HP

🏠 Unité d'hospitalisation à domicile (HAD)

■ Siège de l'AP-HP

Paris

Hauts-de-Seine 92

Val-d'Oise 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Hôpital marin de Hendaye Hendaye 64

San Salvador Hyères 83

Hôpital maritime de Berck Berck 62

Paul-Doumer Liancourt 60

Raymond-Poincaré Garches 92

Ambroise-Paré Boulogne 92

Corentin-Celton Issy-les-Moulineaux 92

Sainte-Périne Rossini Chardon-Lagache

Hôpital européen Georges-Pompidou

Vaugirard Gabriel-Pallex

Necker Enfants malades

Didot Broussais

La Rochefoucauld

Cochin

La Collégiale

Broca

Bicêtre Le Kremlin-Bicêtre 94

Charles-Foix Ivry-sur-Seine 94

Paul-Brousse Villejuif 94

Joffe-Dupuytren Brantes 91

Georges-Clemenceau Champcueil 91

Antoine-Béclère Clamart 92

Beaujon Clignancourt 92

Bretonneau

Lariboisière

Fernand-Widal

Saint-Louis

Robert-Debré

Tenon

Saint-Antoine

Rothschild

Armand-Trousseau

Pitié-Salpêtrière

Henri-Mondor Créteil 94

Albert-Chenevier Créteil 94

Émile-Roux Limeil-Brevinnes 94

Adélaïde-Hautval Villiers-le-Bel 95

Avicenne Bobigny 93

René-Muret Sevran 93

Jean-Verdier Bondy 93

Louis-Mourier Colombes 92

La Roche-Guyon La Roche-Guyon 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Paris

Hauts-de-Seine 92

Val-d'Oise 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Hôpital marin de Hendaye Hendaye 64

San Salvador Hyères 83

Hôpital maritime de Berck Berck 62

Paul-Doumer Liancourt 60

Raymond-Poincaré Garches 92

Ambroise-Paré Boulogne 92

Corentin-Celton Issy-les-Moulineaux 92

Sainte-Périne Rossini Chardon-Lagache

Hôpital européen Georges-Pompidou

Vaugirard Gabriel-Pallex

Necker Enfants malades

Didot Broussais

La Rochefoucauld

Cochin

La Collégiale

Broca

Bicêtre Le Kremlin-Bicêtre 94

Charles-Foix Ivry-sur-Seine 94

Paul-Brousse Villejuif 94

Joffe-Dupuytren Brantes 91

Georges-Clemenceau Champcueil 91

Antoine-Béclère Clamart 92

Beaujon Clignancourt 92

Bretonneau

Lariboisière

Fernand-Widal

Saint-Louis

Robert-Debré

Tenon

Saint-Antoine

Rothschild

Armand-Trousseau

Pitié-Salpêtrière

Henri-Mondor Créteil 94

Albert-Chenevier Créteil 94

Émile-Roux Limeil-Brevinnes 94

Adélaïde-Hautval Villiers-le-Bel 95

Avicenne Bobigny 93

René-Muret Sevran 93

Jean-Verdier Bondy 93

Louis-Mourier Colombes 92

La Roche-Guyon La Roche-Guyon 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Paris

Hauts-de-Seine 92

Val-d'Oise 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Hôpital marin de Hendaye Hendaye 64

San Salvador Hyères 83

Hôpital maritime de Berck Berck 62

Paul-Doumer Liancourt 60

Raymond-Poincaré Garches 92

Ambroise-Paré Boulogne 92

Corentin-Celton Issy-les-Moulineaux 92

Sainte-Périne Rossini Chardon-Lagache

Hôpital européen Georges-Pompidou

Vaugirard Gabriel-Pallex

Necker Enfants malades

Didot Broussais

La Rochefoucauld

Cochin

La Collégiale

Broca

Bicêtre Le Kremlin-Bicêtre 94

Charles-Foix Ivry-sur-Seine 94

Paul-Brousse Villejuif 94

Joffe-Dupuytren Brantes 91

Georges-Clemenceau Champcueil 91

Antoine-Béclère Clamart 92

Beaujon Clignancourt 92

Bretonneau

Lariboisière

Fernand-Widal

Saint-Louis

Robert-Debré

Tenon

Saint-Antoine

Rothschild

Armand-Trousseau

Pitié-Salpêtrière

Henri-Mondor Créteil 94

Albert-Chenevier Créteil 94

Émile-Roux Limeil-Brevinnes 94

Adélaïde-Hautval Villiers-le-Bel 95

Avicenne Bobigny 93

René-Muret Sevran 93

Jean-Verdier Bondy 93

Louis-Mourier Colombes 92

La Roche-Guyon La Roche-Guyon 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Paris

Hauts-de-Seine 92

Val-d'Oise 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Hôpital marin de Hendaye Hendaye 64

San Salvador Hyères 83

Hôpital maritime de Berck Berck 62

Paul-Doumer Liancourt 60

Raymond-Poincaré Garches 92

Ambroise-Paré Boulogne 92

Corentin-Celton Issy-les-Moulineaux 92

Sainte-Périne Rossini Chardon-Lagache

Hôpital européen Georges-Pompidou

Vaugirard Gabriel-Pallex

Necker Enfants malades

Didot Broussais

La Rochefoucauld

Cochin

La Collégiale

Broca

Bicêtre Le Kremlin-Bicêtre 94

Charles-Foix Ivry-sur-Seine 94

Paul-Brousse Villejuif 94

Joffe-Dupuytren Brantes 91

Georges-Clemenceau Champcueil 91

Antoine-Béclère Clamart 92

Beaujon Clignancourt 92

Bretonneau

Lariboisière

Fernand-Widal

Saint-Louis

Robert-Debré

Tenon

Saint-Antoine

Rothschild

Armand-Trousseau

Pitié-Salpêtrière

Henri-Mondor Créteil 94

Albert-Chenevier Créteil 94

Émile-Roux Limeil-Brevinnes 94

Adélaïde-Hautval Villiers-le-Bel 95

Avicenne Bobigny 93

René-Muret Sevran 93

Jean-Verdier Bondy 93

Louis-Mourier Colombes 92

La Roche-Guyon La Roche-Guyon 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Paris

Hauts-de-Seine 92

Val-d'Oise 95

Seine-Saint-Denis 93

Val-de-Marne 94

Yvelines 78

Hôpital marin de Hendaye Hendaye 64

San Salvador Hyères 83

Hôpital maritime de Berck Berck 62

Paul-Doumer Liancourt 60

Raymond-Poincaré Garches 92

Ambroise-Paré Boulogne 92

Corentin-Celton Issy-les-Moulineaux 92

Sainte-Périne Rossini Chardon-Lagache

Hôpital européen Georges-Pompidou

Vaugirard Gabriel-Pallex

Necker Enfants malades

Didot Broussais

La Rochefoucauld

Cochin