

Bienvenue à l'hôpital Corentin-Celton

Année
2015



bienvenue

Madame, Monsieur,

La direction et la communauté hospitalière vous souhaitent la bienvenue à l'hôpital Corentin-Celton.

Depuis sa création, l'hôpital Corentin-Celton a connu de nombreuses transformations. Il fait aujourd'hui partie des Hôpitaux Universitaires Paris Ouest (HUPO) regroupant également l'hôpital européen Georges Pompidou et l'hôpital Vaugirard-Gabriel-Pallez.

Entamée en 2000, la modernisation de l'hôpital Corentin-Celton s'est poursuivie avec l'ouverture en 2012 du bâtiment Patrick Leplat. Il accueille les activités de réadaptation cardiaque, rééducation vasculaire et orthopédique avec une unité dédiée aux patients polytraumatisés psychiatriques, ainsi qu'une unité de soins de suite et de réadaptation gériatrique.

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 détaillés en demandant le livret complémentaire (cf. page 18).

La direction et la communauté hospitalière vous souhaitent un bon séjour à l'hôpital Corentin-Celton et restent à votre disposition pour toute information supplémentaire.

Hôpital Corentin-Celton
BP 66
4, parvis Corentin-Celton
92133 Issy-les-Moulineaux cedex
Tél. 01 58 00 40 00
contact.corentincelton@ccl.aphp.fr

sommaire

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	
Vie quotidienne : les infos pratiques	p. 8
- Point d'information & accueil, chambre, effets personnels, argent et objets de valeur	
- Restauration, cafeteria, point presse, téléphone, télévision, baignoires thérapeutiques	
- Visites, promenades, permissions de sortie temporaires, interprètes	
- Cultes religieux, espace associatif, culture et bibliothèque pour tous, courrier	
Votre hôpital : se repérer, y accéder	p. 12
- Plan de l'hôpital	
- Memento	
- Moyens et plan d'accès	
Sortie	p. 14
Préparez votre sortie de l'hôpital	p. 14
- Remplir les formalités de sortie	
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?	
- Organiser la suite des soins	
- Prévoir son mode de transport	
S'informer et agir	p. 16
Participer	p. 16
- À la qualité et à la sécurité des soins	
- À la Certification de l'hôpital	
- Au progrès médical : la recherche clinique	
- Au don d'organes ou de tissus	
S'exprimer	p. 17
- Transmettre des directives anticipées	
- La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge	
- Une réflexion éthique est engagée	
Livret complémentaire	p. 18
Charte de la personne hospitalisée	p. 19
Formulaire « obtenir ses documents médicaux »	p. 20
Formulaire « désigner une personne de confiance »	p. 20
Pour en savoir plus	p. 23

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.
- 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 ;

— 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.

- justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
- si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C ;
- pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- Patients étrangers : vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 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).

Que faut-il payer ?

L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour, notamment pour le forfait journalier et la chambre individuelle, le cas échéant.

Salariés, prévenez votre employeur

Confirmez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander aux admissions après 24h00 d'hospitalisation.

LES INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

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

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

L'information est un élément essentiel de la relation de confiance réciproque instaurée entre vous et les professionnels de santé. Elle vous permet notamment de consentir librement ou de refuser, de manière éclairée, les actes à visée préventive, diagnostique ou thérapeutique qui vous sont proposés.

Vous souhaitez obtenir vos documents médicaux

Toute demande doit être formulée auprès du directeur de l'hôpital,

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DROITS DES PATIENTS

Sauf opposition motivée de votre part, les informations administratives, sociales et médicales vous concernant font l'objet d'un enregistrement informatique visant à faciliter la continuité et la qualité des soins. Ces données ne peuvent être partagées que par les professionnels de santé du groupe hospitalier. Tous sont tenus au secret professionnel.

L'informatisation de vos données dans le dossier patient de l'hôpital bénéficie d'un haut niveau de protection et de sécurité et respecte le formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Pour consulter ou rectifier (compléter, actualiser, supprimer) vos données personnelles, adressez-vous à votre médecin hospitalier référent ou écrivez au directeur de l'hôpital.

accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité. Les frais de copies peuvent être facturés. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

Vous souhaitez être assisté d'une « personne de confiance »

Pour obtenir vos documents médicaux ou désigner une personne de confiance, reportez vous à la notice d'informations page 20 et utilisez les formulaires page 21.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers, au 01 58 00 44 08.

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

UNITÉ DE CONSULTATION ET DE MÉDECINE SOCIALE-PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS

L'Unité de Médecine Sociale propose des consultations de prise en charge médicale et sociale facilitant l'accès aux soins, la prévention et l'éducation thérapeutique pour des personnes en difficultés d'accès aux soins de ville. Cette unité dispose d'une permanence d'accès aux soins (PASS) qui permet pour des personnes en attentes de droits sociaux et en difficultés économiques d'accéder aux soins. Elle facilite l'accès aux consultations hospitalières mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs d'accompagnement médico-social.

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h. Prise de rendez-vous au 01.58.00.40.88

POUR VOTRE TRANQUILLITÉ

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite ou qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, vous devez le signaler aux admissions ou aux cadres de santé.

POUR VOTRE SÉCURITÉ

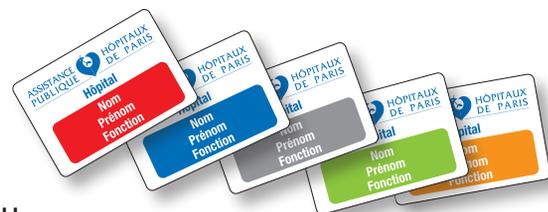
A votre admission, il vous sera proposé de porter un bracelet d'identification garantissant le bon soin au bon patient.



mon séjour



POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER



Afin que vous puissiez identifier vos interlocuteurs, le port du badge est obligatoire pour tout professionnel. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale (badge rouge), soignante (badge bleu), administrative (badge gris) ou technique (badge vert). Vous rencontrerez aussi des étudiants (badge orange) venus se former à l'AP-HP dans le cadre de nos missions universitaires.

Les médecins

Chef de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires.

Les étudiant(e)s

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

Les rééducateurs

Dietéticiens, 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.



UNE ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS ET DOULEUR

Pour assurer la lutte contre la douleur, l'équipe mobile d'accompagnement douleur et soins palliatifs de l'hôpital travaille en lien avec les équipes médicales et paramédicales. Composée de professionnels spécialisés (médecin, psychologue, kinésithérapeute et infirmière), elle a pour mission d'aider à la prise en charge des patients douloureux ou en fin de vie. Son intervention se fait à la demande des médecins alertés par les équipes, le patient ou son entourage.

Contact : secrétariat EMADSP : 01 58 00 49 19 - locaux situés au RDJ - Bâtiment Vassal.



— PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES (IN)

La prévention des Infections nosocomiales (IN) est organisée en lien avec l'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH) de l'hôpital Corentin-Celton, le Comité Local de Lutte contre les IN du Groupe Hospitalier et le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales de l'AP-HP selon les directives nationales.

Chaque année l'établissement fournit des indicateurs évaluant l'ensemble des actions menées dans le cadre de la prévention du risque infectieux. Ces indicateurs sont affichés dans le hall de l'hôpital. Un tableau de bord présentant le résultat de ces indicateurs est affiché dans le hall de l'hôpital. Il peut vous être remis sur simple demande.

Chaque professionnel assurant votre prise en charge sera régulièrement amené à réaliser une hygiène des mains avec un produit hydro-alcoolique à disposition dans les chambres et couloirs.

Vous êtes également acteur de la qualité de votre prise en charge. Nous vous demandons de réaliser une hygiène des mains avant le repas, en sortant des toilettes, lorsque vous participez à un soin spécifique (Kinésithérapie, atelier collectif, etc) et en sortant de votre chambre.

Cette règle doit également être respectée par votre entourage lorsqu'il vous rend visite. De plus, dans le cadre de la prévention des épidémies, il est demandé à vos proches le report de leur visite dès lors qu'ils sont enrhumés, grippés ou atteints d'une maladie contagieuse.

Vous pouvez poser toute question concernant le risque infectieux aux professionnels du service.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez contacter l'EOHH au 01 58 00 40 17.

Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins, 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 et 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 sociaux

Vous aident dans vos démarches administratives pour faciliter l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie. N'hésitez pas à les contacter dès votre admission.

Également auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives, gèrent 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.

En dehors du personnel hospitalier, des **bénévoles membres d'associations** :

- vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien,
- vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

Les **membres de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge**, professionnels de l'hôpital, médiateurs ou représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour vous informer de vos droits et vous rencontrer (cf. page 17).

VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



Point d'information & accueil

Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil dans le hall RdC du bâtiment Champeau. Des plans d'accès aux services et une signalétique vous aideront à vous orienter.

Les informations contenues dans ce livret d'accueil peuvent être complétées par des éléments spécifiques qui vous seront remis lors de votre admission et sur simple demande, notamment au sein du service universitaire de psychiatrie de l'adulte et du sujet âgé et en unité de soins de longue durée (cf. page 15).



Interdiction de fumer

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



Votre chambre

Les chambres seules sont attribuées en priorité aux patients dont l'état de santé le nécessite, en fonction des disponibilités du service. Elles sont alors facturées 47€/nuit* hors soins de longue durée.



Vos effets personnels

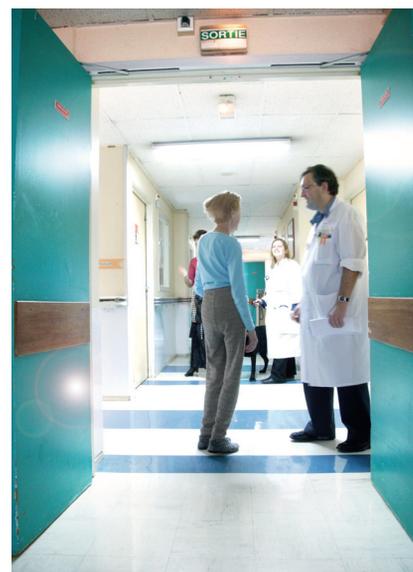
Hygiène corporelle : prévoyez du linge et un nécessaire de toilette.

Vos prothèses : quand vous ne les portez pas, rangez vos prothèses dentaires (des boîtes spécifiques sont à votre disposition), auditives et vos lunettes.

Vos vêtements : durant votre séjour, n'apportez que ce qui est nécessaire à votre hospitalisation, prévoyez des vêtements peu fragiles et pratiques à enfiler ainsi que des pantoufles fermées si possible. Pour vos soins de rééducation, ayez un pantalon souple et des chaussures de sport. Tout doit être marqué à vos nom et prénom. Pour les patients hospitalisés en médecine gériatrique et en soins de suite et de réadaptation, l'entretien du linge est à la charge des familles.

En soins de longue durée, l'entretien du linge des patients hospitalisés peut être pris en charge par l'hôpital. Dans ce cas, un inventaire est nécessaire et réalisé à l'arrivée par les agents hôteliers pour permettre le marquage des vêtements.

Durant tout le séjour, les patients gardent l'entière responsabilité des appareils électroniques (ordinateur, tablette, téléphone portable, appareil photo...). Lors de l'élaboration de l'inventaire avec l'équipe soignante du service, le choix vous est donné de conserver en chambre, bijoux, moyens de paiement, papiers d'identité et autres documents importants.



Il est très vivement conseillé soit de les remettre à vos proches, soit de les déposer à la régie de l'hôpital. Votre souhait est totalement respecté mais les biens et objets gardés par vos soins, sont sous votre seule surveillance. L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu responsable de leur disparition.



L'argent et les objets de valeur

L'argent et les objets de valeur sont placés avec votre accord dans un lieu sécurisé situé au rez-de-chaussée :
La régie ouverte de 9h à 13h et de 14h à

* Tarif 2015



— 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 rubrique «Etre hospitalisé».



16h est à votre disposition pour recevoir vos dépôts et restituer selon vos besoins, tout ou partie de vos objets mis au coffre. Il est nécessaire de présenter une carte d'identité lors de chaque restitution (sauf si vous avez placé vos papiers sous la surveillance de la régie).

Le régisseur est responsable de tous les biens déposés : il prend en charge bijoux, argent, tous les moyens de paiement, clefs, toutes les cartes officielles (carte vitale, permis de conduire, passeport, etc.) et également les testaments ou autres documents notariés.



La restauration

Les repas sont servis en chambre ou en salle à manger.

- Petit déjeuner : à partir de 8h
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h15.

Les menus sont établis par une équipe de diététiciens et les responsables de la cuisine. Ils prennent en compte les goûts, les pratiques religieuses et les régimes prescrits recueillis par le personnel soignant.

Vos proches peuvent prendre un repas avec vous, après en avoir informé à l'avance le cadre infirmier. Les tickets sont en vente à la régie. Dans votre intérêt, il vous est demandé de ne pas vous faire remettre de denrées ou de boissons incompatibles avec votre régime alimentaire.

Le restaurant « La Cascade » est mis

gratuitement à votre disposition pour organiser un repas familial ou un goûter.



La cafétéria - point presse

A l'entrée de l'hôpital, la cafétéria vous accueille du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 et les samedi, dimanche et jours fériés de 11h30 à 18h30. Elle propose une restauration sur place ou à emporter, une offre de boutique-presse, des articles cadeaux, des produits d'hygiène, elle est joignable au 22 depuis un poste interne ou au 01 58 00 48 80.

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition au RdC des bâtiments Champeau, Berthaux et Leplat.



Le téléphone

Vous pouvez activer une ligne téléphonique moyennant 1,60€ pour uniquement recevoir des appels ou en souscrivant un abonnement forfaitaire payant pour passer des communications vers l'extérieur, renseignez-vous à la cafétéria. Communiquez votre numéro à vos proches pour qu'ils vous appellent, sans passer par le standard. En psychiatrie, trois cabines à carte sont installées dans les unités de soins. D'autres sont à votre disposition au RdJ du bâtiment Berthaux et au RdC du bâtiment Champeau.



La télévision

Pour vous abonner, présentez-vous à la cafétéria ou appelez le 22 d'un poste interne ou le 01 58 00 48 80.

En psychiatrie, les télévisions sont installées dans les salles à manger.



Les baignoires thérapeutiques et l'espace Snoezelen

Chaque étage des bâtiments Berthaux et Champeau dispose de salles de bain équipées d'une baignoire thérapeutique à ultrasons, permettant de réaliser aussi bien des soins complexes (plaies, toilette, décontraction musculaire...) que des soins de détente et d'accompagnement. Les bains sont prodigués aux personnes âgées par un binôme soignant. C'est un atout supplémentaire pour prévenir la douleur dans certaines situations de dépendance physique et pour favoriser la relaxation corporelle.

L'espace Snoezelen est un lieu d'éveil multi-sensoriel spécialement aménagé au sein de l'unité de soins de longue durée. Les personnels formés accompagnent les patients âgés dans une atmosphère de confiance et de détente. Cela favorise la stimulation des sens primaires (ouïe - toucher - odorat - vue), la détente musculaire globale, la réappropriation corporelle et la confiance en soi.



Les visites

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite chaque jour de 13h30 à 20h. Le nombre de visiteurs est limité à quatre. La visite des enfants est autorisée sous réserve d'être préparée avec les cadres responsables des services afin de prendre en compte la vulnérabilité des patients et les répercussions possibles des visites sur de jeunes enfants.

En cas de besoin, l'un de vos proches peut rester auprès de vous la nuit. Un fauteuil relax pourra être mis à sa disposition. Cette présence n'est toutefois possible que si le calme nécessaire au repos des autres personnes hospitalisées dans l'unité est respecté.

Vos visiteurs peuvent être hébergés, à titre payant, dans des foyers d'accueil.

Le plus proche est «Le Rosier Rouge», 16 avenue du Général-de-Gaulle 92170 Vanves, tél. 01 41 33 30 30.

Les boissons alcoolisées sont formellement proscrites dans l'enceinte de l'hôpital.

Demandez à vos proches qui vous rendent visite de se laver les mains en utilisant les solutions hydro-alcooliques à disposition et de porter un masque pour vous prémunir de tout risque de contamination.



Les promenades

Vous pouvez vous promener dans l'hôpital ou les jardins. Un fauteuil roulant peut vous être prêté dans le service ou à l'accueil de l'hôpital. Prévenez l'équipe soignante lorsque vous quittez votre chambre.



Les permissions de sortie temporaire

Si vous souhaitez quitter l'enceinte de l'hôpital, il est nécessaire de demander 48h à l'avance une autorisation médicale et de vous faire accompagner. Elles peuvent durer d'une à 48 heures maximum. Ces règles sont différentes en USLD et en psychiatrie. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.



Les interprètes

L'hôpital dispose à l'accueil d'une liste de personnels volontaires pour communiquer avec les usagers parlant une langue étrangère. Un interprète professionnel peut être appelé en cas de besoin.



CULTURE ET ANIMATION

L'Espace Saint-Sauveur, ancienne chapelle désacralisée de l'hôpital, accueille régulièrement concerts et expositions. Chaque concert ouvert au public engendre deux prestations gratuites auprès des patients de l'hôpital. Les artistes exposés font don d'une œuvre à l'hôpital. Une artothèque composée de plus de 150 toiles, acquises ainsi au fil des années, permet aux patients, familles et visiteurs de profiter des œuvres exposées dans l'hôpital. Programme à l'accueil. Renseignements au 01 56 09 58 03.

En unité de soins de longue durée, l'équipe d'animation, avec l'aide de bénévoles d'associations et de l'ensemble des intervenants des unités, rythme le séjour des patients d'un large éventail d'animations culturelles, musicales, artistiques, gastronomiques, etc. Un planning mensuel est affiché dans chaque unité.



Vous pouvez bénéficier d'un service de coiffure. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



Les cultes religieux

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

L'oratoire «Notre Dame de l'Espérance», situé au RdJ du bâtiment Berthaux est ouvert 24h/24. Vous y trouverez les renseignements concernant les représentants des différents cultes présents à l'hôpital Corentin-Celton et les moyens de les rencontrer.

Le cadre de santé de l'unité peut vous mettre en relation avec ces derniers. Un répondeur téléphonique est également à votre disposition pour tous les cultes au 01 58 00 48 24.



L'espace associatif

Des bénévoles d'associations agréées et liées à l'hôpital par convention peuvent vous rendre visite et vous proposer des activités.

Renseignements sur les panneaux d'affichage dans le hall d'entrée et auprès du cadre de santé.

Un annuaire des associations présentes à l'hôpital est disponible à l'accueil.



Culture et bibliothèque pour tous

Prêt gratuit de livres.

Mardi et jeudi de 13h à 17h : permanence à la bibliothèque, située au RDC du bâtiment Berthaux.

Jeudi de 12h30 à 14h30 : permanence à l'accueil.

Passages dans tous les services une fois par semaine selon affichage.

Renseignements au 01 58 00 45 10



Le courrier

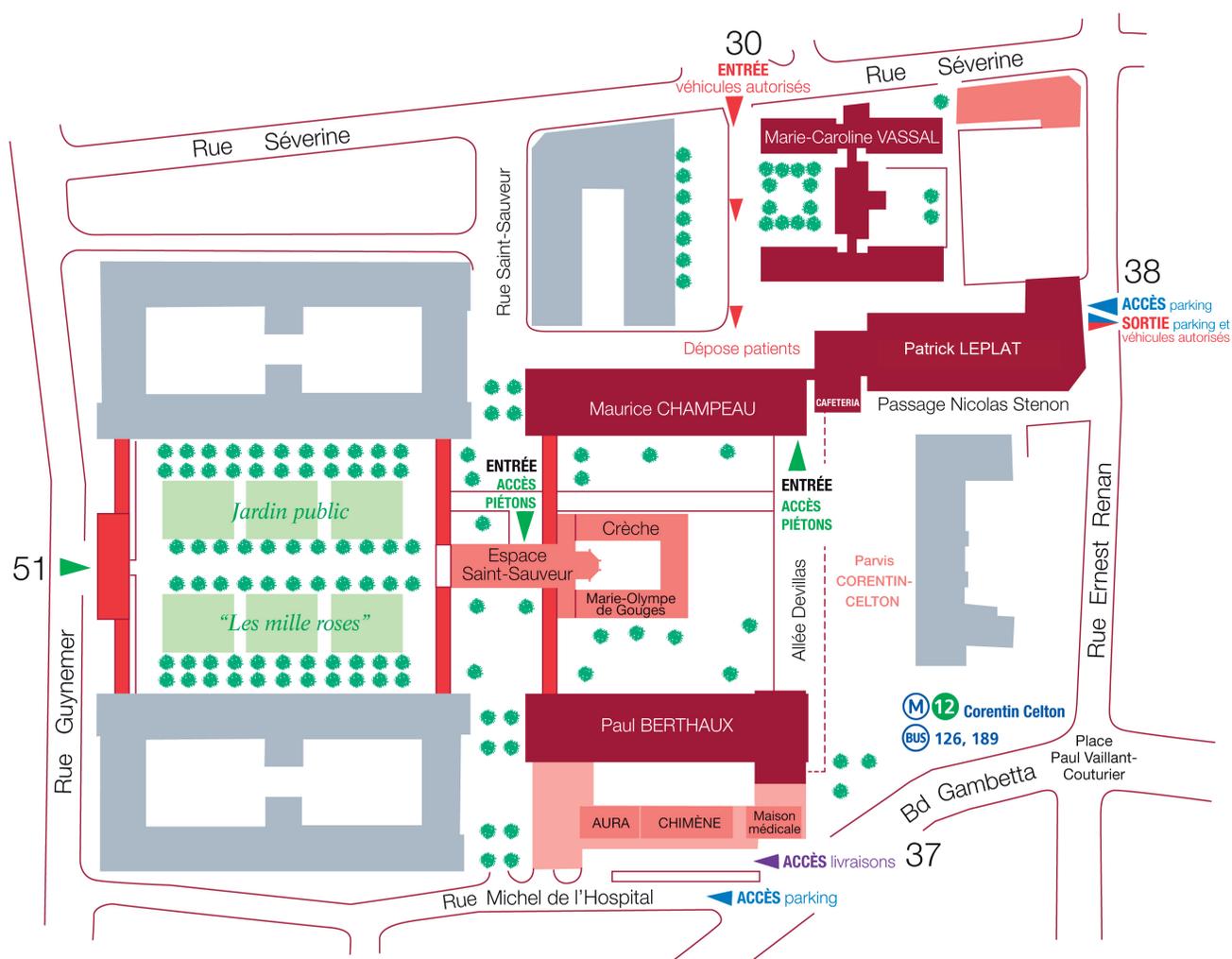
Le courrier affranchi est relevé et distribué quotidiennement dans les services par le personnel hospitalier.

Vos correspondants doivent indiquer vos noms, prénoms, n° de chambre, le service qui vous reçoit et l'adresse de l'hôpital (cf. page 2). Le courrier préalablement affranchi peut être remis au vagemestre pour envoi à l'accueil de l'hôpital ou à la secrétaire hospitalière du service.

En psychiatrie, une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil, au RDC du bâtiment Vassal. Un bureau de poste est situé à proximité de l'entrée de l'hôpital. Pour les patients admis en USLD, pensez à désigner un référent courrier auprès du service des admissions. Avec votre accord et selon votre état de santé, les lettres arrivées à l'hôpital à votre attention, seront redirigées vers cette personne. (cf. page 15, document « Vos conditions d'accueil de séjour et de soins »).

Lors des élections, l'hôpital organise les procurations avec le commissariat de Police. Se renseigner auprès du cadre de santé.

VOTRE HÔPITAL : SE REPÉRER, Y ACCÉDER



MEMENTO

- Directrice des Hôpitaux Universitaires Paris Ouest
Anne COSTA : 01 56 09 21 01
- Directrice du site Corentin-Celton
Caroline CALMEL : 01 58 00 40 08
- Adjointe à Direction des soins et des activités paramédicales
Sylvie SORDELET : 01 58 00 45 11
- Directrice Qualité, Gestion des risques, Relations avec les usagers :
Christine GUÉRI : 01 56 09 59 84
- Chargée des relations avec les usagers
Chantal CATTANI
Tél. : 01 58 00 44 08
- Admissions et frais de séjour de 8h30 à 17h du lundi au vendredi et de 9h à 16h30 le samedi
Tél. : 01 58 00 40 31 (RdC Champeau)
- Caisse des consultations de 8h à 16h du lundi au vendredi : 01 58 00 40 24 (RdC Champeau)
- Régie d'avances et de recettes de 9h à 13h et de 14h à 16h du lundi au vendredi : 01 58 00 40 47 (RdC Champeau)
- Service social des malades : 01 58 00 40 32 et 01 58 00 44 36 (2^{ème} étage Champeau, aile médicale)
- Chambre mortuaire : 38 rue Ernest Renan, ouverte du lundi au vendredi de 8h à 16h. Le samedi, se renseigner auprès du cadre du service

NOTRE OFFRE DE SOINS

Les services cliniques de l'hôpital se déclinent :

- Gériatrie
 - unité gériatrique aiguë : 20 lits d'hospitalisation complète et 2 places d'hôpital de jour
 - soins de suite et de réadaptation : 148 lits d'hospitalisation complète et 14 places d'hôpital de jour
 - soins de longue durée : 127 lits d'hospitalisation complète
- Réadaptation cardiaque et prévention secondaire
 - 40 lits d'hospitalisation complète et 10 places d'hôpital de jour
- Réadaptation vasculaire
 - 29 lits d'hospitalisation complète et 5 places d'hôpital de jour
- Médecine physique et de réadaptation
 - 50 lits d'hospitalisation complète et 4 places d'hôpital de jour
- Psychiatrie
 - 72 lits d'hospitalisation complète et 31 places d'hôpital de jour
- Centre de planification familiale
 - 6 places d'hôpital de jour



Moyens d'accès

Méto

Corentin-Celton ligne n° 12
Aubervilliers front Populaire -
Mairie d'Issy

RER

Ligne C : Issy - Val-de-Seine
puis autobus 126 Porte d'Orléans -
Porte de St-Cloud
Station Corentin-Celton

Gare SNCF

Issy - Val-de-Seine puis autobus 126
Porte d'Orléans - Porte de St-Cloud
Station Corentin-Celton

Autobus

Station Corentin-Celton
126 Porte d'Orléans - Porte de St-Cloud
189 Porte de St-Cloud - Clamart
394 Issy-Val-de-Seine - Bourg-la-Reine
Le Tuvim

Station Mairie d'Issy

123 Porte d'Auteuil - Mairie d'Issy
190 Mairie d'Issy - Clamart
323 Mairie d'Issy - Ivry-sur-Seine

Tramway

T2 - T3 : porte de Versailles

En voiture

Boulevard périphérique - sortie Porte de
Versailles ou Porte de Sèvres, direction :
Issy centre.
Un parking public et payant est accessible
boulevard Gambetta en face de l'hôpital.

Pour vous rendre à l'hôpital européen Georges-Pompidou depuis l'hôpital Corentin-Celton

Prendre le bus ligne n°169 à l'arrêt
Séverine, rue Guynemer en direction de
l'hôpital européen Georges-Pompidou et
descendre à la station Rue Leblanc.

Accès aux personnes à mobilité réduite

Quatre places de stationnement sont
réservées. L'accès se fait au 30 rue
Séverine (cf. page 12).



Sortie



PRÉPAREZ VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation.

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

Remplir les formalités de sortie

Au bureau des admissions et frais de séjour

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

À la régie

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

— ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Dans certaines conditions, vous pouvez continuer vos soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile (HAD). L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie. Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale.

Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 58 41 31 95, reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur www.aphp.fr.

N'attendez pas le dernier moment, renseignez-vous sur les heures d'ouverture des services administratifs.

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 devez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de votre 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.
- 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 un acte supérieur à 91 € a été réalisé, vous devez payer un forfait de 18 €. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/jour ou 13,50 €/jour en psychiatrie.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Un questionnaire de satisfaction vous est remis durant votre séjour, merci de bien vouloir le remplir et le remettre à un personnel de l'équipe soignante ou le déposer dans la boîte aux lettres du vague-mestre à l'accueil de l'hôpital. Après analyse des résultats, l'hôpital détermine des actions d'amélioration à mettre en œuvre. Elles sont communiquées aux équipes, puis affichées dans les unités de soins et dans le hall d'accueil. Certains services mesurent la satisfaction des usagers par des documents spécifiques, comme le centre de planification familiale ou les unités de soins de longue durée. Dans ces unités, une enquête annuelle de satisfaction est organisée auprès des proches des patients et fait l'objet d'une présentation annuelle en réunion des familles.

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, organisez-vous 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 et votre séjour dans la structure. 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).

Vous êtes admis en unité de soins de longue durée

La facturation est spécifique, consultez le document « vos conditions d'accueil, de séjour et de soins » pour connaître le détail des frais d'hospitalisation. Ce document vous est remis par le service des admissions avant votre arrivée dans l'unité. (cf. ci-contre)

Pour en savoir plus, consultez le livret complémentaire et le document «vos conditions d'accueil, de séjour et de soins».

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.

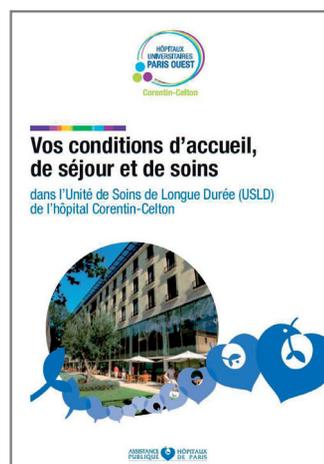
Il peut s'agir :

- 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.





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 : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

À la Certification de l'hôpital

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière, la procédure de certification des établissements de santé confiée à la Haute Autorité de Santé (HAS) a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement. Elle donne lieu tous les cinq ans à la visite d'experts visiteurs et à la publication d'un rapport de certification disponible sur le site internet de la HAS et à l'accueil de l'hôpital.

— DROITS ET RESPONSABILITÉS

Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez demander au chargé des relations avec les usagers ou consulter sur le site www.aphp.fr :

- le règlement intérieur de l'AP-HP,
- le livret complémentaire,
- le document «vos conditions d'accueil, de séjour et de soins dans l'Unité de Soins de longue durée».

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.

Pour en savoir plus, consultez le site rechercheclinique.aphp.fr

Vous êtes dans un Centre Hospitalo-Universitaire (CHU), la qualité scientifique fait aussi partie de nos missions. Aussi, certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent être utilisés à des fins de recherche, et conservés dans des plates-formes (biologiques, d'imagerie, informatiques). Ces prélèvements et les données susceptibles d'être générées ne peuvent être utilisés en dehors des soins qu'avec votre consentement libre et éclairé que vous donnerez après information par votre médecin référent (cf. page 19).

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. 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

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger des directives anticipées.

Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement.

Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Il existe dans chaque hôpital une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Celle-ci est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendrait porter à sa connaissance un dysfonctionnement, un défaut d'organisation ou une situation difficile dans le rapport avec la communauté hospitalière dans son ensemble.

Vos remarques et vos observations lui sont communiquées dès réception et de façon exhaustive. Elles sont examinées en toute transparence, lors de réunions régulières durant lesquelles les membres peuvent diligenter une enquête approfondie ou en se rendant éventuellement dans le service d'hospitalisation concerné. Ils peuvent formuler des recommandations afin de faire évoluer les pratiques professionnelles pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.

La CRUQPC est présidée par le directeur de l'hôpital, elle se compose des :

- Représentants des usagers :

Mme Anne LONGUET, Petits frères des pauvres - 01 45 44 44 30

M. Michel BRIARD, UNAFAM - 06 14 86 22 43

M. Michel MOUTET, France Alzheimer - 06 12 58 76 66 Mme Michèle BARREAU, UNAFAM - 06 82 77 34 05

- Médiateurs médicaux : Dr Marie-Dominique GHNASSIA, et Dr Jean-Pierre SCHUSTER

- Médiateurs non médicaux : Mme Sylvie SORDELET et Mme Catherine BELIN

- Représentant de la Commission Médicale d'Établissement Locale : Dr Francois COSTI

- Représentants syndicaux : Mme Claire PICOCHÉ et M. Jérôme PEFOURQUE

- Représentante de la Commission Locale des Soins Infirmiers, de rééducation et médico-techniques : Mme Catherine BELIN

Vous pouvez saisir la CRUQPC :

- par courrier : Hôpital Corentin-Celton - BP 66 - 4 parvis Corentin- Celton 92133 Issy-les- Moulinaux Cedex 03

- par courriel : cruqpc.corentincelton@ccl.aphp.fr ou contact.corentincelton@ccl.aphp.fr

- par téléphone : 01 58 00 44 08

Une réflexion éthique est engagée

Depuis plusieurs années, une réflexion éthique s'est engagée sur les soins, les prises en charge hospitalières des patients et plus récemment sur la recherche avec l'évolution des lois relatives aux recherches sur la personne humaine.

C'est pourquoi, deux comités ont été créés au sein des Hôpitaux universitaires Paris Ouest : un Comité Ethique de Recherche et un Comité Ethique Clinique.

Des actions locales sont également organisées : vous pouvez interroger les représentants des usagers de votre hôpital, membres du Comité Ethique et invités aux actions locales.

— EXPRIMER VOTRE POINT DE VUE SUR LA QUALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- Si vous souhaitez faire part à l'hôpital d'une réclamation, d'un éloge ou d'un témoignage, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé ou le médecin du service,

- la personne chargée des relations avec les usagers, rattachée au Pôle Qualité, Gestion des Risques, Relations avec les Usagers de l'établissement, est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches au 01 58 00 44 08 ou par courriel chantal.cattani@vgr.aphp.fr

- les représentants des usagers, membres d'une association agréée, sont indépendants de l'hôpital et à votre écoute (Cf. coordonnées ci-contre). Ils contribuent à la mise en œuvre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en participant aux instances consultatives et décisionnelles de l'établissement.

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer le médiateur médical et/ou non médical. Sa mission est d'écouter, d'informer et d'apporter un éclairage objectif sur une situation médicale et/ou soignante afin de renouer le dialogue et d'établir un climat de confiance.

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

- le secteur droits de patient et relations avec le public
01 40 27 32 45
droits.patient@sap.aphp.fr
- le secteur représentation des usagers et des associations
01 40 27 34 18
delegation.association@sap.aphp.fr

Pour plus d'informations, consultez le code de la santé publique, sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations, articles R1112-91 à R1112-94.

VOUS SOUHAITEZ DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont abondées par d'autres documents dont le livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès de la personne chargée des relations avec les usagers, au 01 58 00 44 08.

Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

1/ 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

2/ 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

3/ Améliorer la qualité et la sécurité des soins

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

4/ 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



CHARTRE 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.

VOUS SOUHAITEZ OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Un compte-rendu d'hospitalisation doit être envoyé au médecin que vous aurez désigné. Vous pourrez en demander un exemplaire. Une copie des éléments de votre dossier médical peut également, à votre demande, être adressée à votre médecin.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec le service médical concerné. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Des copies vous seront remises

à votre demande ;

- par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité ;
- en mandatat 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. Ils peuvent aussi comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous seront pas transmises.

Attention

- La consultation des documents médicaux nécessite souvent des explications. Elle peut se faire au mieux en présence d'un médecin de votre choix.
- Les ayants-droit d'un patient décédé

ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

- Les dossiers sont conservés pendant 20 ans par l'hôpital (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.

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation peut être très utile.

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
- Si vous ne pouvez les exprimer, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra

également décider de votre participation à une recherche biomédicale.

- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.
- Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt du traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

La désignation d'une personne de confiance :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire ci-contre ;
- peut être annulée à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande ;

- est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez.

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

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

obtenir ses documents médicaux

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

Formulaire à remplir puis à remettre dans votre service d'hospitalisation. Un double du document doit vous être donné.

Je, soussigné(e) (nom, prénom – pour les femmes mariées, préciser le nom de jeune fille)

Né(e) le

Domicilié(e)

Le cas échéant : père, mère, représentant légal, mandataire, ou ayant droit :
M, Mme, Mlle (nom, prénom) Né(e) le

Demande à obtenir communication de la copie des documents suivants :

- le compte-rendu d'hospitalisation du au
- les pièces essentielles du dossier médical
- autres documents (préciser)

Etablis par l'hôpital :

- à mon nom
- au nom de

Selon les modalités suivantes :

- remise sur place à l'hôpital
- envoi postal à (nom, prénom, adresse)
- envoi postal au Docteur (nom, prénom, adresse)

Motif de la demande (obligatoire pour le dossier d'un patient décédé) :

Renseignements facilitant la recherche du dossier (service d'hospitalisation, dates, ...) :

Fait à :

Le :

Votre signature :

Pour un envoi postal, joindre une copie de votre pièce d'identité et s'il y a lieu, un justificatif de votre qualité de représentant légal / ayant droit, ou votre mandat. Les frais de copie et d'envoi seront facturés.

désigner une personne de confiance

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

Formulaire à remplir puis à remettre soit au médecin-chef du service concerné, soit au directeur de l'hôpital.

LE FORMULAIRE DOIT ÊTRE SIGNÉ RECTO ET VERSO

Je, soussigné(e) (nom, prénom)

Né(e) le

Domicilié(e)

Désigne M, Mme, Mlle (nom, prénom)

Adresse

Tél., fax, e-mail

Lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant) :

Pour m'assister en cas de besoin, en qualité de personne de confiance :

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

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne désignée (recommandé) :

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 au cours du séjour à l'hôpital :

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou l'admission
- motif d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- nature des soins dispensés et informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
- prescriptions effectuées et éléments relatifs à leur exécution et aux examens complémentaires
- dossier d'anesthésie
- compte rendu opératoire ou d'accouchement
- consentement écrit du patient lorsqu'il a été requis
- mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident
- dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers
- informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé
- correspondances échangées entre professionnels de santé

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

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

3/ 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 – ces informations ne sont pas communicables.

désigner une personne de confiance

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

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle

Pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.

Pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le(la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

Pourra décider de mon inclusion dans un protocole de recherche médicale, si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté.

Ne recevra pas d'information que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin.

Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

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

Fait à :

Le :

Votre signature :
(recommandé) :

Signature de la personne désignée

Pour en savoir plus

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

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

Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) :
<http://www.oniam.fr/>
Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI) :
<http://www.commissions-crci.fr/>
Pôle Santé et Sécurité des Soins du Médiateur de la République :
<http://www.securitesoins.fr/>

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

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

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé :
<http://www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr/>
Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-de-France : <http://ars.iledefrance.sante.fr>
Portail des agences sanitaires : <http://www.sante.fr/>
Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/>
Agence de la biomédecine : <http://www.agence-biomedecine.fr/>
Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) :
<http://www.inpes.sante.fr/>
Institut National du Cancer (INCA) : <http://www.e-cancer.fr/>
Mission interministerielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (MILDT) :
<http://www.drogues.gouv.fr/>

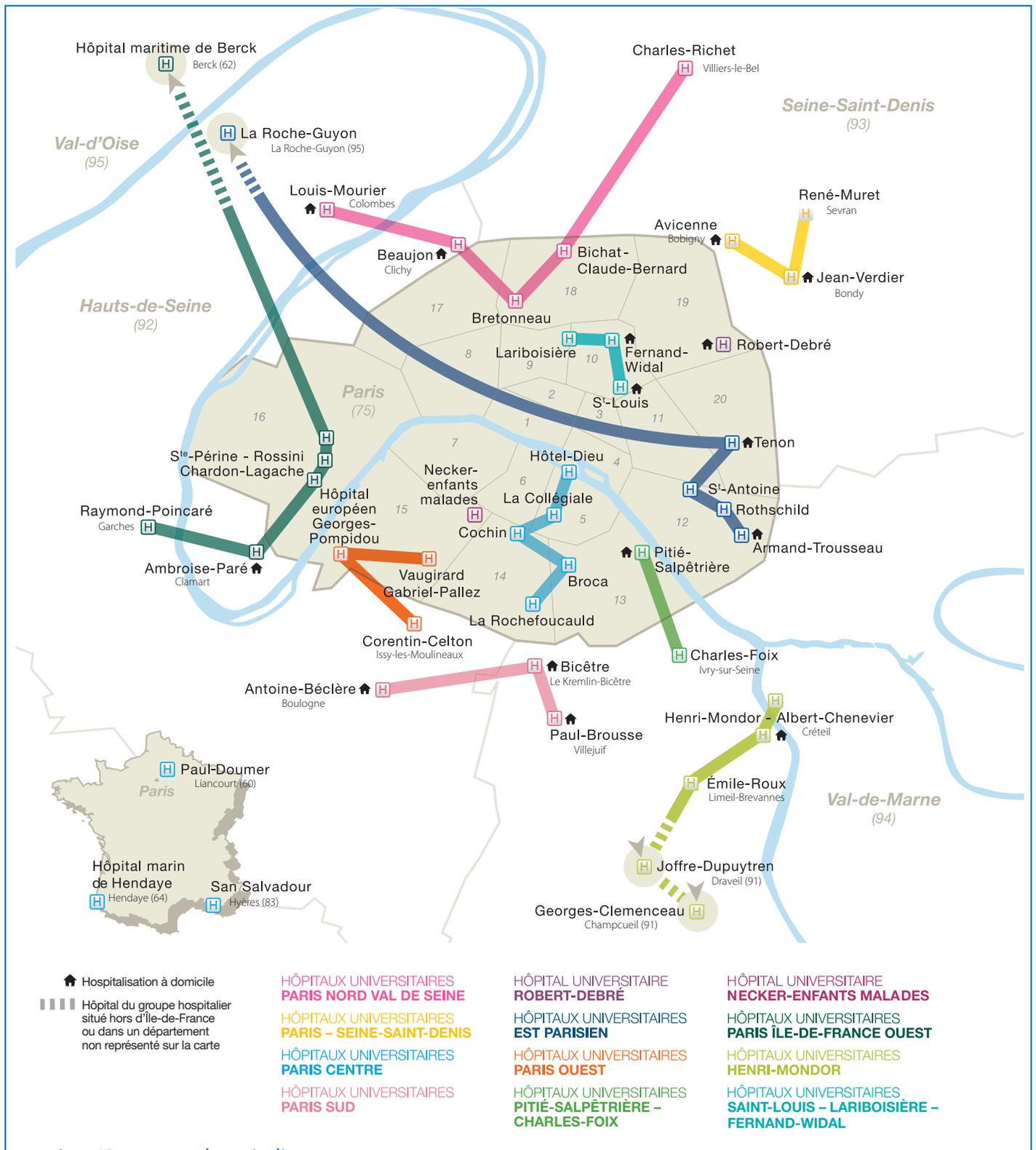
Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) : <http://www.ccne-ethique.fr/>
Espace éthique / AP-HP : <http://www.espace-ethique.org/>
Centre d'éthique clinique : <http://www.ethique-clinique.com/>

www.aphp.fr

L'AP-HP, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris est le centre hospitalo-universitaire (CHU) d'Ile-de-France et le 1^{er} CHU d'Europe. Fiers de leur mission de service public, nos 92 000 professionnels s'engagent à offrir à tous, 24h/24, des soins de grande qualité.

Avec 37 hôpitaux réunis en 12 groupes hospitaliers et une fédération du polyhandicap, l'AP-HP propose, en lien étroit avec les acteurs sanitaires et médico-sociaux de la région, des soins et des modes de prise en charge adaptés aux besoins de santé de proximité. Elle met également toute son expertise et ses capacités d'innovation au service des patients atteints de pathologies complexes.

Grâce à l'association du soin, de l'enseignement et de la recherche, les 7 millions de personnes soignées chaque année par des équipes de renommée internationale bénéficient de traitements de pointe dans l'ensemble des disciplines médicales.



Les 12 groupes hospitaliers