



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Saint-Louis

Livret d'accueil 2019



ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

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

Composé des hôpitaux Saint-Louis, Lariboisière, Fernand-Widal, tous situés dans le 10^{ème} arrondissement de Paris, notre Groupe Hospitalier propose une offre de soins complète (hors pédiatrie) pour une population de proximité. Certaines disciplines hautement spécialisées sont reconnues au niveau national et international (l'hématologie, les greffes de rein et de moelle osseuse, la traumatologie...). Nos pôles d'excellence :

- Hématologie, Immunologie, Radiothérapie, Réanimation, Respiratoire, Oncologie (HI3RO)
- Dermatologie, Onco-dermatologie, Réparations cutanées, Maxillo-facial (DOREM)
- Appareil Locomoteur
- Neurosciences Tête et Cou (NTC)
- Digestif, Urologie, Néphrologie, Gynécologie-obstétrique (DUNEGO)
- Urgences
- Infectiologie, Médecine Aigüe, Gériatrie, Médecine Interne, Neurocognition, Endocrinologie (IMAGINE)
- Biologie - Pathologie - Physiologie (B2P)
- Imagerie
- Prébloc

Edifié au tout début du 17^{ème} siècle, Saint-Louis est aujourd'hui avant tout un « hôpital de spécialités » telles que la dermatologie, sa spécialité historique, mais aussi l'hématologie, la cancérologie, ou encore, toujours en cohérence avec son projet médical, la chirurgie plastique, un pôle de transplantation d'organes et un centre de traitement des grands brûlés. En 400 ans d'histoire, l'hôpital Saint-Louis a toujours été à la pointe du progrès, tout en s'adaptant à la demande de santé publique. Il assure sa mission de service public en portant soin et assistance à la population parisienne et francilienne dans un souci d'humanité, d'égalité d'accès aux soins pour tous, et d'excellence.

L'hôpital Saint-Louis accueille également des structures transversales de l'AP-HP, telles que l'Espace éthique, la Délégation à la recherche clinique. Il forme, avec Lariboisière et Fernand-Widal, l'un des groupes hospitaliers de l'AP-HP.

Hôpital Saint-Louis
1 Avenue Claude Vellefaux
75010 Paris

Tél : 01 42 49 49 49

Site internet : hopital-saintlouis.aphp.fr

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune. Vous pouvez également obtenir des renseignements plus fournis en demandant le Livret complémentaire (voir page 18).

Entrée

Les formalités à votre arrivée

Qui se charge des formalités et quand ?

p. 4

Quelles sont les formalités à remplir ?

Que faut-il payer ?

Salariés, prévenez votre employeur

Qui se charge de vos enfants, de ceux des personnes qui vous accompagnent ou de ceux qui vous rendent visite ?

Les informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical

Avez-vous une « personne de confiance » ?

Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Séjour

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

Les professionnels de santé qui vous entourent

Également auprès de vous

Soulager la douleur

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas

Cafétéria, téléphone, télévision, courrier

Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire, conciergerie

Cultes, médiathèque, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

Points d'information et services hospitaliers

Plan de l'hôpital

Moyens et plan d'accès

Une application web où les images remplacent les mots

Sortie

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

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

À la qualité de la prise en charge

S'exprimer

p. 17

Transmettre des directives anticipées

Protéger les données personnelles qui vous concernent

Faire une réclamation

Charte de la personne hospitalisée p. 19

Formulaire : obtenir ses documents médicaux p. 20

Formulaire : être assisté-e d'une personne de confiance p. 20

Pour en savoir plus / Livret complémentaire p. 23

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté, téléchargez l'appli sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/>





ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous au Bureau des admissions et frais de séjour.

Qui se charge des formalités et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie d'une autorisation d'anesthésier, d'opérer et de sortie.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Votre adresse mail.

Présentez :

- carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire)
- carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation CMU ;
- justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer)
- si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C
- pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.

Patients étrangers : si vous n'êtes pas assuré social et que vous résidez en France depuis au moins trois mois, demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.

Que faut-il payer ?

- L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devrez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant).

Si vous n'êtes pas assuré sociale, vous devez verser la totalité du montant de votre devis avant votre hospitalisation.



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

Salariés, prévenez votre employeur

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

Qui se charge de vos enfants, de ceux des personnes qui vous accompagnent ou de ceux qui vous rendent visite ?

Le centre multi-accueil Les Kyklos Saint-Louis accueille les jeunes enfants durant les périodes d'hospitalisation, de consultation ou de traitement d'un de leurs parents, d'un membre de leur famille ou d'un aidant.

Il est ouvert du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 heures. Une équipe pluridisciplinaire composée d'une directrice psychologue, de trois éducatrices de jeunes enfants, de quatre auxiliaires de puériculture, d'une pédiatre et d'une psychologue.

Quelle que soit votre situation personnelle, n'hésitez pas à contacter le centre multi-accueil Les Kyklos (07 64 62 43 21) afin de pouvoir étudier avec l'équipe les modalités d'accueil qui répondront le mieux à vos besoins.

ACCÈS & CONTACTS

Le centre multi-accueil est situé dans la crèche de l'hôpital Saint-Louis
Secteur Gris - Porte 6

crechesaintlouis@leskyklos.fr

Direction de la crèche : Caroline Le Roux

caroline.le-roux@leskyklos.fr

Téléphone mobile : 07 64 62 43 21

Ligne fixe : 09 81 95 82 31

Les informations sur votre état de santé

Apportez toutes les informations qui concernent votre santé, même anciennes : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examen... 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 Martine Trincale, chargée des relations avec les usagers, au 01 42 49 92 22.

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.

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.

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS (PASS)

La consultation Verlaine est un dispositif médico-social permettant l'accès aux soins des personnes en situation de vulnérabilité et/ou de précarité : prise en charge globale et une orientation vers des soins à l'hôpital et/ou en ville.

Accueil du lundi au vendredi 8 h -17 h, policlinique médico-chirurgicale, rdc.





SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

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

Les médecins

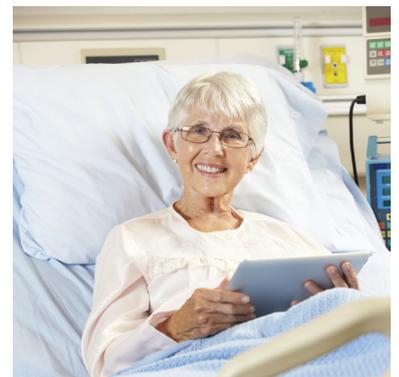
Chefs de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires. En gynécologie-obstétrique, ils travaillent avec les sages-femmes.

Les étudiant-e-s

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

Les rééducateurs

Diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes psychomotriciens ... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.



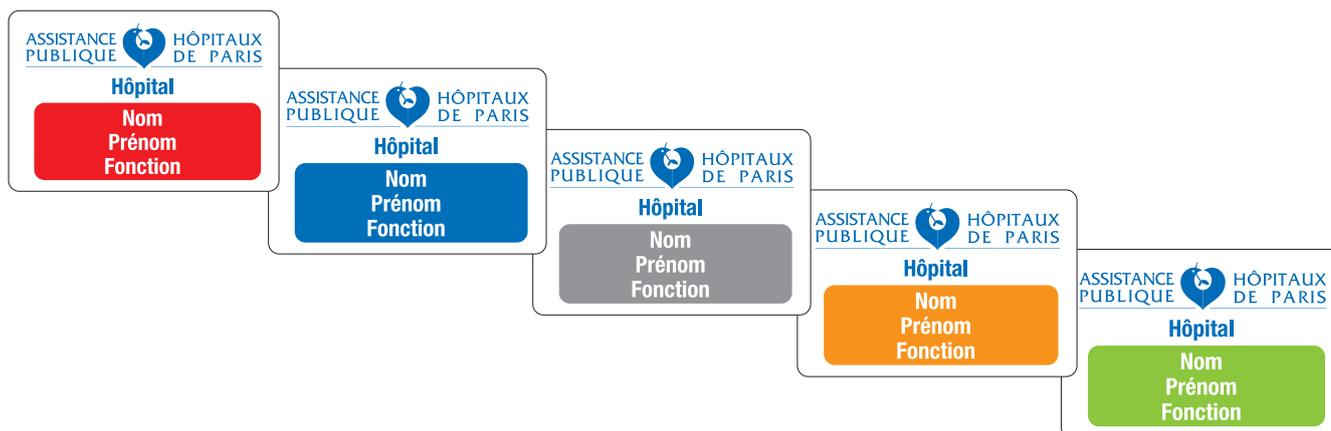
Les psychologues

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

Le badge

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

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



Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

Les infirmier-ère-s

Dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

Les aides-soignant-e-s

Collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent le service des repas et l'accueil des patients.

Les assistants de service social

Vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

Également auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe hôtelière** participent à l'entretien et à la distribution des repas.

Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens.

Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour : **Martine Trincali** au 01 42 49 92 22

En dehors du personnel hospitalier :

- **des membres d'associations**, des bénévoles ou des Jeunes volontaires du service civique, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.
- **les représentants des usagers**, issus d'une association agréée et indépendants de l'hôpital, vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services. Ils sont joignables par courriel.

Pour contacter un représentant des usagers

01 42 49 92 22

martine.trincali@aphp.fr



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

L'hôpital Saint-Louis propose des chambres à un ou deux lits avec cabinet de toilette. Si vous portez des prothèses, vous devez impérativement le signaler aux soignants afin qu'un réceptacle vous soient fournis.

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



Vos effets personnels

L'hôpital est malheureusement sujet à des vols, malgré notre surveillance. N'emportez que les objets qui vous paraissent indispensables et sans valeur importante (linge de nuit, affaires de toilette, tenue de rechange...).

Des coffres individuels sont à disposition dans les chambres. L'hôpital décline toute responsabilité pour les objets de valeur (carte bancaire, chéquier, argent, bijoux...) qui n'auraient pas été déposés dans le coffre de votre chambre ou confiés à la régie, située à proximité de la cafétéria.

Les repas

Les repas faisant partie des soins, dès votre arrivée dans le service, indiquez au personnel soignant le régime éventuel que vous suivez ainsi que vos aversions alimentaires ou allergies. Il en sera tenu compte tout au long de votre séjour.



Un petit déjeuner varié ainsi qu'un goûter peut vous être proposé.

Il existe un diététicien référent dans chaque service de soins pour adapter vos repas à vos impératifs nutritionnels.

Un repas accompagnant peut être également servi (ticket en vente à la régie de l'hôpital).

Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments et de boissons extérieurs est déconseillé.

L'introduction de boissons alcoolisées à l'hôpital est strictement interdite.

Les horaires

Petit déjeuner : entre 8h et 9h

Déjeuner : entre 12h et 13h

Dîner : entre 18h et 19h

Le courrier



Une boîte aux lettres est à votre disposition au niveau du hall d'accueil face au kiosque à journaux « **relais H** », levée à 11 h.

Vente de timbres au kiosque à journaux. Pour toutes les formalités concernant la poste (procuration, mandats, retraits d'argent) merci de faire la demande auprès du cadre de service.

Le téléphone - La télévision



Le guichet d'accueil est situé dans le hall d'accueil à côté de la cafétéria.

Il est ouvert du lundi au samedi de 11h à 18h.

Dimanche et jours fériés de 14 h à 18 h.

Téléphone depuis le chambre le 9 ou le 01 42 49 41 78.

Via centrale d'appels de 8 h à 22 h : 09 69 32 09 93.

Possibilité d'achat sur place de casque (3 €).

La cafétéria - Le point presse



Une cafétéria est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'hôpital,

du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 30,

les samedis et dimanche de 11 h 30

à 18 h 30. Tél : 01 48 03 46 17.

Le kiosque à journaux (au RDC) est ouvert :

du lundi au vendredi de 8h à 18 h30,

le samedi de 11h30 à 18h30

et le dimanche et jours fériés de 14 h à 18 h 30.

Téléphone : 01 42 49 99 56.



SÉCURITÉ INCENDIE

Composez le 33





SERVICES ADMINISTRATIFS

Le service des admissions et des frais de séjours est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h et le week-end et jours fériés de 9h à 17h.



Les visites

Les visites sont possibles tous les jours de 13h30 à 20h30. Les conditions particulières sont précisées dans chaque service mais soyez attentifs au confort de vos voisins. Les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans. Les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer. Dans votre intérêt et celui de votre voisin, demandez à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'être discrets. Des visiteurs bénévoles peuvent être contactés dans chaque service, identifiables avec le badge gris de l'hôpital.

Il vous est possible de refuser les visites, de conserver votre anonymat. Prévenez le cadre de santé du service. Si vous venez de province ou si vous habitez loin de l'hôpital et que des problèmes d'hébergement se posent pour vos proches qui vous accompagnent, il existe des foyers d'accueil pour les familles. Pour y accéder, il vous faudra fournir votre attestation de sécurité sociale ainsi que votre avis d'imposition. L'assistant(e) socio-éducatif, vous aidera à trouver la solution la mieux adaptée à vos besoins.



Les autorisations de sortie temporaire

Après accord du chef de service et du directeur de l'hôpital des permissions de sortie (maximum 48 h) peuvent être accordées aux malades.



Les promenades

Si vous le pouvez, visitez à votre rythme les anciens bâtiments de l'hôpital et détendez-vous dans les jardins de la cour intérieure du XVII^{ème} siècle. Ces derniers sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 18h, ainsi que le dimanche du 1^{er} avril au 31 octobre de 11h à 17h. Le musée des moulages de cire dermatologiques, (4 200 moulages), situé secteur gris porte 14 est également accessible pour les patients sur rendez-vous au 01 42 49 99 15.



LA MAISON D'INFORMATION EN SANTÉ



Un lieu d'écoute et d'échange pour les patients, leurs proches concernés par le cancer, le psoriasis

Quadrilatère - porte 3-secteur gris ;
tous les jours de 10h à 12h30 et de 13h30 à 17h
sans rendez-vous. Fermeture le mercredi et week-end.

Tél : 01 42 38 54 30
maison.infosante@sls.aphp.fr



La médiathèque

Quadrilatère-porte 3 - secteur gris.
Tous les jours (fermeture le mercredi) de 10h à 17 h. Accès gratuit à Internet. Passage de chariot de livres, revues, CD, DVD dans les chambres à la demande du service ou des patients. Possibilités d'emprunt par téléphone 2 48 19.



Les interprètes

Il existe de nombreux interprètes à l'hôpital. Renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre service.



La continuité de l'enseignement à l'hôpital

L'association « l'Ecole à l'hôpital » offre la possibilité de cours gratuits individuels.
du lundi au vendredi : 10 h 30 - 12 h 30
et 13 h 30 - 17 h
- secteur gris - porte 22 - 2^{ème} étage
- Tél : 01 42 49 40 35
- ecole.hopital@sls.aphp.fr

Autres services

Vous pouvez sur demande obtenir un rendez-vous dans le service. Ces prestations ne bénéficient d'aucune exclusivité et sont à votre charge.



Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de la 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.

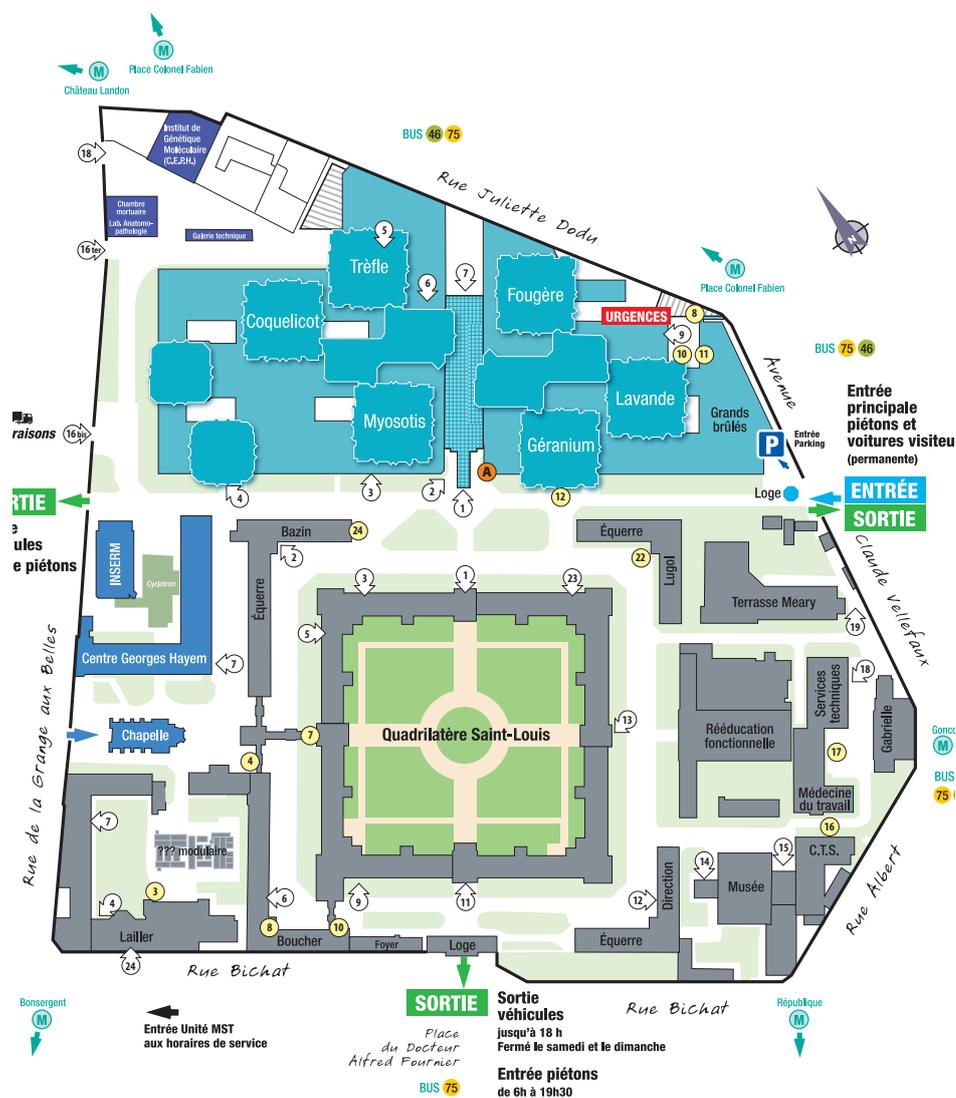
Les cultes :

- **Catholique** : Père Sébastien NAUDIN : 06 75 37 83 10
La chapelle ouvre du lundi au vendredi de 14 h 30 à 17 h.
Tél : 01 42 49 92 23.
Messes le mercredi à 16 h et dimanche à 11 h.
- **Protestant** : Pasteur Marie KIM - JAMES : 01 42 49 97 20 -
06 08 51 93 87 // marie.kim-james@sls.aphp.fr
Présence sur l'hôpital mardi et vendredi
- **Orthodoxe** : Père Théodore DRIDAKIS : 06 85 97 71 61
- **Israélite** : Rabbim Mikaël JOURNO : 06 85 97 71 61
- **Islamique** : Aumônier M. Abdelghani NAIT KACI -
06 61 09 41 42 - nait.kaci@sls.aphp.fr
Présence sur l'hôpital lundi, mercredi et vendredi
- **Bouddhiste** : Luc CHARLES : 06 09 12 74 04

LA REGIE

Ouverture du lundi au vendredi
de 9h à 16h30 sans interruption.
Secteur vert - Porte 1 - Rez-de-chaussée
Fermeture les week-end et jours fériés.
Tél : 01 42 49 99 09

Votre hôpital : se repérer, y accéder



Points d'information et accueil

Situées dans le hall, les hôtesse d'accueil se tiennent à votre disposition pour vous orienter, compléter votre information, appeler un taxi.
Tél. 01 42 49 93 32
En dehors de leurs heures de présence, adressez-vous aux admissions.

Moyens d'accès

Bus

N° 75 : arrêt Hôpital Saint-Louis

N° 46 : arrêt Hôpital Saint-Louis

Métro

Ligne 3, 5, 8, 9, 11 : station République

Ligne 2 : station Colonel-Fabien

Ligne 5 : station Jacques Bonsergent

Ligne 11 : station Goncourt

INFOS PRATIQUES

Pour plus d'informations, reportez-vous au livret complémentaire (voir p. 18) ou téléchargez-le sur www.aphp.fr





SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

Remplir les formalités de sortie

Au bureau des frais de séjour

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

À la régie

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

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

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

Pour une admission, contactez l'HAD adulte : 01 73 73 57 57,

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

- Récupérez les objets que vous avez laissés ou demandez à un proche de s'en charger, muni de votre pièce d'identité, celle du tiers et de votre mandat. Les dépôts ne sont pas remis les week-end et jours fériés.

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

Votre situation

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

Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 120 €, vous devrez payer un forfait de 18 € pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/ jour ou 13,50 €/jour en psychiatrie. La chambre particulière coûte 48€.



Vous sortez d'une unité de soins de longue durée

Vos soins sont pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assuré social.

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (106,51 €/jour), sauf si vous avez l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (83,92 €/jour en chambre simple, 78,54 € en chambre double) ainsi qu'un forfait dépendance variable selon votre degré d'autonomie. L'autonomie est évaluée par le médecin à l'arrivée, et le forfait dépendance peut être pris en charge partiellement par l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Une lettre de sortie, liaison avec la médecine de ville, doit vous être remise le jour de votre sortie.
- Un compte-rendu de votre hospitalisation devrait vous être remis et adressé à votre médecin traitant dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

Renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant la sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

Votre avis nous intéresse

Si vous nous avez transmis votre adresse électronique lors de votre admission, vous recevrez quelques jours après votre sortie, un courriel vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour répondre à un questionnaire. Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

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

Prévoir son mode de transport

Si votre état de santé le justifie (notamment la possibilité de voyager assis), le médecin pourra vous prescrire un transport par ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi conventionné et vous remettra une prescription médicale de transport.

Concernant les taxis conventionnés, pour vous permettre de bénéficier d'une dispense partielle (65%) ou totale d'avance des frais (100%), vous devez :

- être impérativement muni de votre attestation de droits en cours de validité (et/ou de l'attestation de carte vitale). En l'absence de ce document, vous devrez régler la totalité de la course.
- être en possession de la prescription médicale de transport.

disposer d'un moyen de paiement afin de pouvoir régler tout ou partie de la course au chauffeur.

Après le contrôle des pièces nécessaires, le chauffeur détermine le montant de la dispense d'avance de frais et du reste à payer.

Si la prise en charge n'est pas intégrale, le chauffeur vous remettra une facture que vous devrez ensuite adresser à votre caisse d'assurance maladie.

La réservation du taxi se fait au niveau de l'Accueil principal de l'hôpital.

Les transports en ambulance ou VSL sont organisés directement dans les services de soin.

Dans certains cas également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel. Renseignez-vous sur le site www.ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.

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

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





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer et en parler avec vous : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à suivre.

 **Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP,** demandez le Livret complémentaire .

VOS MÉDICAMENTS PERSONNELS

Le jour de votre hospitalisation, apportez vos dernières ordonnances. Il peut être utile d'emporter vos médicaments habituels, car certains peuvent ne pas être disponibles. Cependant, remettez-les dès votre arrivée à une infirmière. Pendant votre séjour, ne vous faites pas apporter de médicaments par vos proches et ne prenez en aucun cas un médicament qui ne vous aurait pas été remis par une infirmière du service. Vos médicaments personnels vous seront restitués à votre sortie, avec l'accord du médecin.

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.

Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez à votre demande être informé des résultats de la recherche.

Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable écrit.

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- vous êtes favorable au don de vos organes : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur ;
- vous êtes opposé au don de vos organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.

 **Pour en savoir plus** www.agence-biomedecine.fr.



DONNER SON SANG

L'équipe du site de Saint-Louis vous accueille au 38 rue Bichat, les lundis de 8h à 16h, du mardi au vendredi de 8h à 18h et les samedis de 8h à 15h30.
Tél : 01 53 72 22 50 ou 01 53 72 22 51

S'exprimer

Transmettre vos volontés

Les 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. 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 éventuellement votre personne de confiance.

La personne de confiance : vous pouvez la désigner pour vous assister lors des démarches médicales et pour témoigner de votre volonté sur les traitements à entreprendre si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées

Si vous êtes en incapacité et que vous n'avez pas rédigé de directives anticipées ni désigné de personne de confiance, l'équipe médicale pourra s'adresser à vos proches, pour chercher vos volontés quant à l'intensité des traitements à entreprendre.

Vous exprimer sur votre douleur

Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur.

N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.

Formuler un éloge, faire une réclamation

■ Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le ou la cadre de santé du service,
- le ou la chargé-e des relations avec les usagers,
- le représentant des usagers.

■ Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.

■ La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital au 01 42 49 92 22 ou par mail en écrivant à martine.trincali@aphp.fr. Elle est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.

■ Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU-. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur-trice- de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A Saint-Louis vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à la chargée des relations usagers à la direction, Martine Trincali. La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient.

Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.

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

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

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.





Protéger vos données personnelles

Protéger vos données personnelles administratives, sociales et médicales

Les données personnelles que vous confiez à l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) lors de votre venue en consultation ou hospitalisation sont enregistrées et conservées dans le système d'information de l'AP-HP. Les données sont utilisées pour créer et maintenir votre dossier médical, gérer administrativement votre prise en charge, organiser et piloter les services de soins et votre parcours de soins. Elles sont également utilisées pour réaliser des études dans le domaine de la santé.

Les informations médicales vous concernant sont conservées dans le système d'information de l'AP-HP et partagées avec les professionnels de l'équipe de soins qui vous prend en charge. Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, l'AP-HP peut également être amenée à transmettre ces données à des professionnels hors AP-HP intervenant dans votre prise en charge, comme par exemple votre médecin traitant. L'AP-HP transmet ces informations par courrier ou en les déposant sur la plateforme de votre choix, par exemple sur le Dossier Médical Partagé (DMP). Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date de de la dernière venue, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date de décès

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, 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 par courrier à tout moment à :

Direction de l'Hôpital Saint-Louis
1 avenue Claude Vellefaux 75010 Paris

La recherche médicale et vos données de santé

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

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche.

Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement.

Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse :

<http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier.

Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://recherche.aphp.fr/eds>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits

Les Chargés des Relations avec les Usagers et les Représentants des Usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées se trouvent sur la page : <http://hopital-saintlouis.aphp.fr/contact/>

Charte de la personne hospitalisée*



Principes généraux

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1 C/SD4A12006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5- Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11- La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*** Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.**

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

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

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

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

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers sans votre autorisation écrite. Ils peuvent aussi

comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous sont pas communicables.

Attention

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications. Le médecin pourra souhaiter dans certains cas, que leur communication s'effectue avec des précautions particulières.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ou concubin ou partenaire lié par un PACS ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir un droit.
- Les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant 20 ans à compter de la dernière prise en charge (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
- Les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.

Pour + d'information une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est utile.

- Cette personne de confiance pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.
- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
 - Si vous ne pouvez les exprimer, cette personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées elle sera votre porte-parole pour refléter votre volonté concernant vos soins. Son témoignage prévaudra sur tous les autres.
 - Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.
- Si vous avez rédigé des directives anticipées relatives à votre fin de vie exprimant votre volonté pour la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus du traitement,

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

Désigner une personne de confiance :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation. Prenez le temps d'en parler avec votre médecin traitant.
- se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire ci-contre ;
- peut être annulé à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacé ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande ;
- est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez ;
- est possible aussi, si vous êtes sous tutelle, avec l'accord du juge des tutelles ou du conseil de famille.

A noter :

La personne que vous choisissez doit accepter cette désignation et signer le formulaire. Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors l'indiquer précisément.

Un double de ce document est
 conservé par le patient

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

(art. L. 1111-6 du Code de Santé Publique)

Je soussigné(e)

Nom, prénoms : _____

Date et lieu de naissance : ____/____/____ à : _____

Adresse : _____

Déclare :

- Ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle
- Faire l'objet d'une mesure de tutelle et joindre à ce formulaire l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille*

JE NE SOUHAITE PAS DESIGNER DE PERSONNE DE CONFIANCE

Je recommande avoir été informé(e) de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, sachant qu'à tout moment, je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation.

JE SOUHAITE DESIGNER COMME PERSONNE DE CONFIANCE et déclare l'avoir informé que son nom et ses coordonnées figureront dans mon dossier administratif.

Monsieur Madame Mademoiselle
 Nom : _____
 Prénoms : _____
 Adresse : _____
 Téléphone(s) : _____
 Cette personne de confiance majeure capable est :
 un proche un parent mon médecin traitant
 Cette personne m'assistera en cas de besoin pour :
 toute la durée de mon hospitalisation OU pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que ma personne de confiance :

- 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 ceci. 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 et je m'engage à l'en informer

IMPOSSIBILITE DE DESIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Fait àLe ____/____/____ Le ____/____/____

Signature de la **personne de confiance** :
 en signant ce document, vous acceptez votre rôle de personne de confiance

Signature du **patient** :



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

ASSISTANCE
 PUBLIQUE
 HÔPITAUX
 DE PARIS

Identité du patient

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

Né-e le ____/____/____ - Téléphone ____/____/____

Courriel : _____@_____

Adresse postale : _____

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

Père¹ - Mère¹ (si patient mineur) - Tuteur² - Mandataire³ - (rayer la mention inutile)

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms)

Adresse : _____

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

- compte rendu d'hospitalisation (CRH) du ____/____/____ au ____/____/____
- compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du ____/____/____
- pièces essentielles du dossier médical (CRH, CRO, résultats des examens récents)
- autres documents (précisez) _____

à mon nom

au nom de : mon fils - ma fille

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

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande) : _____

Selon les modalités suivantes

- Remise sur place à l'hôpital - Consultation sur place à l'hôpital
- Envoi postal à l'adresse du demandeur
- Envoi postal au docteur (nom, prénom, adresse) _____

Renseignements complémentaires facilitant la recherche (dates de l'hospitalisation, service d'hospitalisation, nom du médecin ayant suivi le patient) : _____

Date :

Signature

Pièces justificatives

Joindre une copie d'une pièce d'identité au nom du patient (sauf pour les mineurs) et une au nom du demandeur représentant légal/mandataire, auxquelles s'ajouteront le cas échéant :

*la copie du livret de famille - *la copie du jugement de tutelle - *un mandat écrit désignant normalement la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom. **Les frais de copie et d'envoi sont facturables.**

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Le dossier médical contient notamment :

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

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

copie de la fiche d'incident

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

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

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

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



À remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation.
Faites vous aider si besoin.

Vous souhaitez des informations complémentaires

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

Garantir les droits des patients et des usagers

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

Écouter et accompagner

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

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

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

S'informer sur les coûts et les remboursements

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

L'hospitalisation à domicile (HAD) de l'AP-HP



Une application mobile pour les patients et usagers de l'AP-HP est disponible. Vous pouvez la télécharger sur les stores sur votre smartphone ou votre tablette. Elle vous permet de trouver les médecins et consultations de l'AP-HP, de géolocaliser un hôpital, de faciliter vos démarches administratives en ligne.

Pour plus d'information : www.aphp.fr

Resultats 2018

Indicateurs de qualité des soins HÔPITAL SAINT-LOUIS

Classement par rapport à l'objectif national (atteindre 80% de conformité)	A objectif dépassé	B objectif atteint	C objectif non atteint
Evolution depuis 2016 (date du précédent audit)	meilleurs résultats ↗	résultats stables →	moins bons résultats ↘

Des indicateurs qualité sont mesurés chaque année dans tous les hôpitaux et cliniques en France. Ces indicateurs évaluent de qualité des soins sur des sujets très importants comme l'anesthésie, le cancer... Pour cela des dossiers de patients tirés au sort sont analysés. Le ministère de la santé assure l'analyse statistique et contrôle les informations produites. Les données sont totalement anonymes.

en savoir + sur internet : aphp.fr (site AP-HP) et scopesante.fr (site du ministère de la santé)

	Classement	Evolution
DOSSIER D'ANESTHESIE contient les informations nécessaires pour minimiser le risque de l'anesthésie	B	↗
DOULEUR APRES UNE ANESTHESIE elle est évaluée en salle de réveil	B	→
PREVENTION DE LA DENUTRITION il y a un suivi du poids et de l'indice de masse corporelle	B	→
CONCERTATION MÉDICALE EN CAS DE CANCER les médecins se sont réunis pour décider du traitement	B	→
LETTRE DE SORTIE elle est remise au patient à la sortie de l'hôpital et elle comporte les informations essentielles sur le séjour	B	

Nos valeurs

ASSISTANCE PUBLIQUE - HÔPITAUX DE PARIS

Le Manifeste des Valeurs de l'AP-HP

Travaillant à l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, nous nous reconnaissons une responsabilité particulière pour porter collectivement une haute conception du service public hospitalier, être à la pointe de la médecine, faire bénéficier l'ensemble de nos patients des meilleurs soins, être un acteur majeur de la solidarité.

Nous souhaitons mériter la confiance de nos patients. Nous aspirons à ce que la qualité de notre prise en charge et notre intégrité leur donnent envie d'apprécier, de respecter et d'être fiers du plus grand centre hospitalier universitaire européen que nous avons l'honneur de servir.

Nous attachons du prix à la dignité de la personne humaine. Nous faisons tout pour favoriser l'égal accès à des soins de qualité.

Notre action est tournée vers le soin, vers l'innovation, vers la transmission des savoirs et des valeurs.

Nous considérons qu'aucune maladie, aussi rare soit-elle, ne doit être négligée, qu'aucune souffrance ne doit être ignorée, qu'aucun patient ne peut être laissé de côté.

Nous entendons concilier nos missions de proximité avec notre rôle de recours. Avec les universités auxquelles nous sommes liés, nous assumons pleinement nos responsabilités

de centre hospitalier universitaire de l'Ile-de-France, tout en exerçant des missions nationales et en contribuant au rayonnement international de notre pays et de sa médecine. Au-delà du soin, de l'enseignement et de la recherche, nous nous reconnaissons une responsabilité d'acteur de la santé publique.

Nous cherchons à nous améliorer constamment, en nous interrogeant sur nos pratiques, en nous formant, en adaptant nos organisations, en étant soucieux des ressources qui nous sont confiées, en travaillant avec nos partenaires, en écoutant les patients. Nous sommes attachés à la notion d'équipe.

Si le rôle de nos responsables est de veiller à ce que nos organisations et nos moyens rendent compatibles au quotidien nos conditions de travail avec ces valeurs, notre responsabilité collective est de faire en sorte que nos pratiques individuelles et en équipe, soient en adéquation avec ces valeurs.

Nous considérons qu'il est de notre devoir d'être en première ligne pour défendre une conception exigeante de l'hôpital public face à toute tentation de remise en cause pour des raisons financières ou idéologiques.

Engagements

Nous sommes attachés à garantir un libre et égal accès aux soins, dans les meilleurs délais, sans condition de ressources, sans discrimination et dans le respect de la laïcité ; les partenariats que nous nouons avec d'autres établissements, avec la médecine de ville, avec les acteurs sanitaires et sociaux y contribuent.

Nous garantissons le respect des droits des patients et devons tout mettre en œuvre pour qu'ils expriment librement leur choix et leur consentement. Ils sont acteurs de l'amélioration de la qualité du service public hospitalier notamment par l'expression de leurs attentes, de leur satisfaction et de leurs suggestions. Nous avons à leur égard un devoir d'hospitalité.

Nous fédérons nos compétences au sein d'équipes ; tous les métiers de l'hôpital nous permettent d'assurer la continuité des différentes activités hospitalières, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Nous avons à cœur d'intégrer pleinement nos collègues, avec une volonté particulière pour les personnes porteuses

d'un handicap et l'absence de toute discrimination et le maintien d'une tradition de compagnonnage à l'égard des plus jeunes.

Nous échangeons dans un esprit de respect mutuel afin de permettre l'épanouissement personnel de chacun au sein de l'équipe, qui contribue à la richesse de nos relations professionnelles et à la satisfaction de travailler ensemble. La qualité de vie au travail participe à des soins de qualité.

Nous cultivons nos connaissances et nous nous attachons à les partager et les transmettre. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'innovation, d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en déclarant les événements indésirables, en travaillant sur nos erreurs et en réfléchissant collectivement à nos défauts d'organisation pour les corriger.

Nous reconnaissons le rôle essentiel des représentants des usagers et l'importance de l'action des bénévoles et des volontaires au sein de nos hôpitaux.

Pour en savoir plus : <http://valeurs.aphp.fr>

Ce texte de référence, issu d'un travail collectif, résume les principales valeurs auxquelles la communauté de l'AP-HP est attachée et grâce auxquelles elle compte mériter la confiance de ses patients.

