



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Rothschild

Livret d'accueil 2016/2017



Vous êtes accueilli-e à l'hôpital universitaire Rothschild

Bienvenue à l'hôpital Rothschild, hôpital de référence pour le handicap, les besoins du grand âge et l'odontologie, dans un cadre architectural et technique innovant.

Cet hôpital de proximité pour l'Est parisien répond aux attentes de la population d'Ile-de-France, en terme d'offre de soins gériatriques et de prise en charge de rééducation de pointe grâce à des locaux et des équipements innovants. Cette offre de soins est complétée par un service d'odontologie de 55 fauteuils dentaires et un centre de réglage des implants cochléaires.

Hôpital Rothschild

5 rue Santerre

75 012 Paris

Tél : 01 40 19 30 00

Fax : 01 40 19 30 5

direction.secretariat@rth.aphp.fr

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

Entrée

p. 4

Les formalités à votre arrivée

p. 4

Qui se charge des formalités et quand ?
 Quelles sont les formalités à remplir ?
 Que faut-il payer ?
 Salariés, prévenez votre employeur

Les informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical
 Avez-vous une « personne de confiance » ?
 Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Séjour

p. 6

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

Les professionnels de santé qui vous entourent
 Également auprès de vous
 Soulager la douleur

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas
 Cafétéria, téléphone, télévision, courrier
 Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire
 Cultes, bibliothèque, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

Points d'information et services hospitaliers
 Plan de l'hôpital
 Moyens et plan d'accès

Une application web où les images remplacent les mots

Sortie

p. 14

Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

Remplir les formalités de sortie
 Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?
 Organiser la suite des soins
 Prévoir son mode de transport

S'informer et agir

p. 16

Participer

p. 16

À la qualité et à la sécurité des soins
 Au progrès médical : la recherche clinique
 Au don d'organes ou de tissus
 Qualité de la prise en charge

S'exprimer

p. 17

Transmettre des directives anticipées
 Protéger les données personnelles qui vous concernent
 Faire une réclamation

Livret complémentaire

p. 18

Charte de la personne hospitalisée

p. 19

Formulaire : obtenir ses documents médicaux

p. 20

Formulaire : désigner une personne de confiance

p. 20

Pour en savoir plus

p. 23

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.
- 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). N'hésitez pas à demander l'aide d'un-e assistant-e social-e. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.

Que faut-il payer ?

- L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devrez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant). Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (voir page 15). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.



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

Salariés, prévenez votre employeur

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

CONSULTATION PRIVÉE

Certains médecins exercent une activité privée (libérale) à l'hôpital, de manière strictement réglementée. Vous pouvez demander par écrit à être soigné dans ce cadre : vous devez alors être informé avant les soins des conséquences, notamment financières, de ce choix. Pour tout dépassement d'honoraires supérieur à 70 euros une information écrite doit vous être fournie.

Les informations sur votre état de santé

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

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

Votre dossier médical

Il est conservé par l'hôpital durant 20 ans à compter de la dernière prise en charge. Vous pouvez en demander une copie, ou donner un mandat écrit à une personne qui se munira d'une pièce d'identité et le demandera pour vous. Toute demande doit être formulée auprès du directeur de l'hôpital. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.



Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Comment obtenir vos documents médicaux ? ».

DES RÈGLES DE VIE À RESPECTER

Pour la tranquillité des autres usagers et la sécurité des soins, certaines règles de vie (hygiène et respect mutuel entre usagers et professionnels) doivent être respectées. Elles concernent notamment l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables.

Pour connaître les droits et devoirs de chacun, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital, ou lisez-le sur www.aphp.fr

Avez-vous une « personne de confiance » ?

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

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

Elle peut être différente de la personne à prévenir.



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

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers depuis votre chambre au 01 48 95 59 62 ou à l'adresse suivante : usagers.rth@aphp.fr. Elle pourra vous mettre en relation avec le médiateur médical ou non médical et les représentants des usagers. Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr.

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



N'OUBLIEZ PAS VOS PAPIERS

Votre sécurité médicale dépend d'une bonne identification de vos coordonnées à l'arrivée. N'oubliez pas de présenter une pièce d'identité officielle pour une hospitalisation, ou une consultation (carte d'identité ou de résident, passeport...).



SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

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

Les médecins

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

Les étudiant-e-s

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

Les rééducateurs

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

Les psychologues

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



Soulager la douleur

Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent.

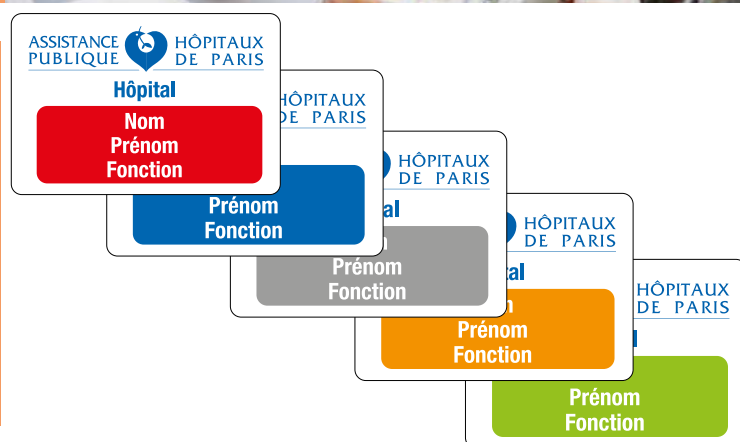
Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.



Le badge

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

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



Les cadres de santé

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

Les infirmier-ère-s

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

Les aides-soignant-e-s

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

Les assistants de service social

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

Également auprès de vous

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

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

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

Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour.

En dehors du personnel hospitalier :

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

Pour contacter un représentant des usagers

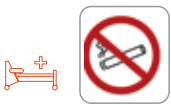
Corinne Peyramaure 01 43 55 31 61, association Les Petits frères des pauvres

Marianne Finck 01 40 35 89 40 association France Alzheimer
Françoise Demoulin 06 82 58 10 51, Fondation Claude-Pompidou

Jean-Louis Bataillon 06 76 30 44 10, association des Paralysés de France - jean.louis.bataillon@apfparis.asso.fr



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Toutes les chambres sont individuelles et vous disposez d'un cabinet de toilette personnel avec douche et WC.

Le nécessaire de toilette n'est pas fourni par l'hôpital, n'oubliez pas d'apporter vos serviettes de toilette ainsi que vos produits d'hygiène.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans la chambre et dans l'enceinte de l'établissement.

Votre chambre d'hospitalisation intègre les dernières technologies pour faciliter votre vie quotidienne et respecter vos besoins : mobiliers ergonomiques, volets motorisés, domotique, lève-malades sur rails. De même, vous bénéficiez d'une salle d'eau individuelle équipée de matériels ergonomiques



Les repas

Le repas est un moment privilégié qui fait partie intégrante des soins. Il sera servi dans la chambre ou dans la salle à manger de l'étage. Si vous le souhaitez, vous pouvez déjeuner ou dîner avec vos proches au restaurant situé au 3e étage du bâtiment Jardin. Les repas servis tiendront compte de votre prescription médicale et de vos goûts (aversion), ceci en concertation avec les diététiciens. L'hôpital ne gère pas les aliments en provenance de l'extérieur et décline toute responsabilité en cas d'effets indésirables liés à leur l'ingestion.



Vos effets personnels

À votre arrivée, nous vous conseillons de confier à vos proches tous vos objets de valeur (bijoux, carte bancaire...). L'hôpital n'est responsable que des objets que vous aurez déposés au coffre de la Régie. Renseignez-vous auprès du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation. Pour votre confort, il est conseillé d'apporter des vêtements et des chaussures adaptées à votre séjour. Signalez impérativement au cadre de santé, tout port de prothèses, de lunettes, ou si vous détenez des médicaments personnels. Ces derniers seront donnés à vos proches en début de séjour.



Le courrier

Pour recevoir du courrier

L'adresse sur l'enveloppe doit mentionner votre prénom et nom, le n° de chambre, l'unité d'hospitalisation, ainsi que l'adresse de l'hôpital, 5 rue Santerre, 75012 Paris. Le courrier est distribué du lundi au vendredi dans toutes les unités d'hospitalisation.

Pour envoyer du courrier

Remettez votre courrier affranchi au cadre responsable de l'unité qui en assurera le départ. La levée s'effectue du lundi au vendredi à 13 h. Une boîte aux lettres postale est également à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment Santerre.

Si vous avez besoin d'aide pour votre toilette quotidienne, vous pouvez solliciter l'aide-soignante.



Le téléphone

Afin de contribuer à la tranquillité de chacun, nous vous conseillons de mettre vos téléphones portables sur vibreur et de les éteindre à partir de 22 h.

Des téléphones fixes sont installés dans chaque chambre. Cette prestation proposée par une société extérieure est payante. Dans le cadre de votre rééducation, du matériel téléphonique spécialisé peut vous être proposé par les ergothérapeutes de l'hôpital.



La télévision

Pour la mise en fonctionnement de cette prestation payante, contactez depuis votre chambre le 93699 (7j / 7 de 8 h à 22 h).



La cafétéria

La cafétéria et sa terrasse sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h à 18h et le week-end et jours fériés de 14h à 18h. Vous y trouverez de nombreuses propositions de collations.



Le point presse

Un point presse est à votre disposition à la cafétéria de l'hôpital, située en rez-de-chaussée, bâtiment Santerre.



La bibliothèque

La bibliothèque a été reprise par l'association Culture et Bibliothèque pour tous (CBPT). Elle est gérée par des bibliothécaires confirmées et bénévoles.

La bibliothèque, située au rez-de-chaussée, près du bâtiment Jardin est ouverte le mardi, mercredi et le jeudi de 13h30 à 16h30. Les bénévoles passent également dans les unités de soins, le mardi et le jeudi à partir de 13h30, avec un assortiment de journaux, de revues et de livres. Vous pouvez les contacter au 9.31.02



Il est interdit de fumer dans les établissements hospitaliers.

Pour une prise en charge de qualité

Sur prescription médicale, vous pouvez bénéficier d'un plateau de rééducation hautement équipé comprenant de nombreuses salles de rééducation, une balnéothérapie, un parcours de déplacement extérieur, une cuisine thérapeutique et un simulateur de logement.





LA CONCILIATION, UNE VOIE POUR SORTIR DE L'IMPASSE

Monsieur le Dr Duret Robert du service de gériatrie (poste 93040) et Madame le Dr Mane, service de rééducation neuro-orthopédique (poste 93630) sont vos médiateurs médicaux
Madame Joubert, cadre de santé (poste 93407) est votre médiateur non médical.
Monsieur le Pr Tavernier du pôle d'odontologie (poste 93955) est le médiateur dentaire.



Les visites

- Les visites sont autorisées tous les jours, après les soins, de 13 h 30 à 21 h. Toutefois dans l'intérêt des malades, les horaires peuvent être plus restrictifs. Il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. En dehors des heures de visite, des autorisations particulières peuvent être accordées, parlez-en au cadre de santé.
N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer et qu'il est dans votre intérêt de demander à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'être discrets. Pour rendre ces instants plus chaleureux, des lieux d'accueil (salles d'attente, petits salons...) sont aménagés pour recevoir vos familles. Si vous êtes seul ou si votre famille ou vos amis sont éloignés, vous pouvez demander au cadre de santé ou à l'assistant socio-éducatif de bénéficier de la visite de bénévoles appartenant à des associations. Il faut rappeler que les fleurs ou les plantes sont interdits par mesure d'hygiène. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.
- Les animaux sont strictement interdits.
- Vos visiteurs doivent garer leur véhicule à l'extérieur de l'hôpital et emprunter impérativement l'ascenseur « visiteurs », les montes-malades étant réservés aux patients et au personnel. Nous vous remercions de bien vouloir respecter cette consigne.
- Des lieux d'accueil sont aménagés pour recevoir vos familles.



Les promenades

Vous pouvez accéder à un jardin sécurisé seul ou accompagné selon vos possibilités. N'oubliez pas de prévenir le personnel soignant de votre absence.



Les interprètes

Il est possible d'obtenir les services d'un interprète en s'adressant au cadre de santé de l'unité qui fera le nécessaire auprès des organismes compétents.



Pour agrémenter votre séjour

Pour rendre votre séjour plus agréable, l'hôpital Rothschild propose un programme d'animation qui évoluera au gré des saisons.



Les autorisations de sortie temporaire

Après avis médical favorable, il est possible de bénéficier d'une permission de sortie de 24 h à 48 h. Dans certaines prises en charge, une telle autorisation fait partie intégrante du projet thérapeutique.



Les associations

Des bénévoles d'associations sont à votre écoute et peuvent vous rendre visite. Des permanences sont assurées régulièrement. Demandez au cadre de l'unité ou à l'assistant socio-éducatif qui vous renseigneront.



Salon de coiffure

Un coiffeur est à votre disposition en salon, situé au rez-de-chaussée du bâtiment Santerre, près du prestataire télévision/téléphone, le jeudi de 13h30 à 17h. Il peut également se rendre dans votre chambre le mardi de 13h30 à 17h. Pour prendre rendez-vous, veuillez composer le 01.48.00.05.29 du lundi au vendredi de 9h à 18h depuis votre chambre ou depuis l'extérieur.



La M.I.S.

La Maison d'Information en Santé de Rothschild est située dans le hall d'entrée de l'hôpital. C'est un lieu d'information d'écoute et d'échange pour les patients et leurs proches. Tel : 01-40-19-36-41. Mail : handi-cap.autonomie@rth.aphp.fr

Certaines associations y tiennent des permanences (affichées sur la porte).

Sont ouverts du lundi au vendredi :
les admissions, sorties et frais
de séjour de 8 h à 16 h 30 ;
la caisse des consultations et traitements
externes de 8 h à 16 h 30.



Les cultes

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

Un lieu de culte multiconfessionnel est à votre disposition au niveau du rez-de-chaussée du bâtiment Santerre. Les contacts téléphoniques des différents cultes sont affichés à l'entrée. Des représentants religieux des divers cultes peuvent vous rendre visite si vous le souhaitez. Vous pouvez les contacter soit à partir des renseignements affichés au rez-de-chaussée, soit en sollicitant le personnel soignant de l'unité.



Les autres services

. Tenue par des bénévoles de l'association MAEH, Mouvement pour l'Amélioration de l'Environnement Hospitalier, la boutique est située dans le hall d'entrée et vous accueille du lundi au vendredi de 11h à 17h.

Elle propose des produits d'hygiène et de toilette, des vêtements et accessoires, de la maroquinerie, des jeux, des livres et cartes, des cadeaux, gadgets et des bijoux fantaisie. Vous y trouverez aussi des maillots de bains (hommes et femmes) pour vos soins de balnéothérapie.

. Une laverie automatique est à votre disposition.

Conciergerie

Une conciergerie est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 18h. Consultez les prestations proposées sur son stand dans le hall de l'hôpital, sur le site internet Happytal : www.happytal.com ou en téléphonant au 01 84 25 20 17.



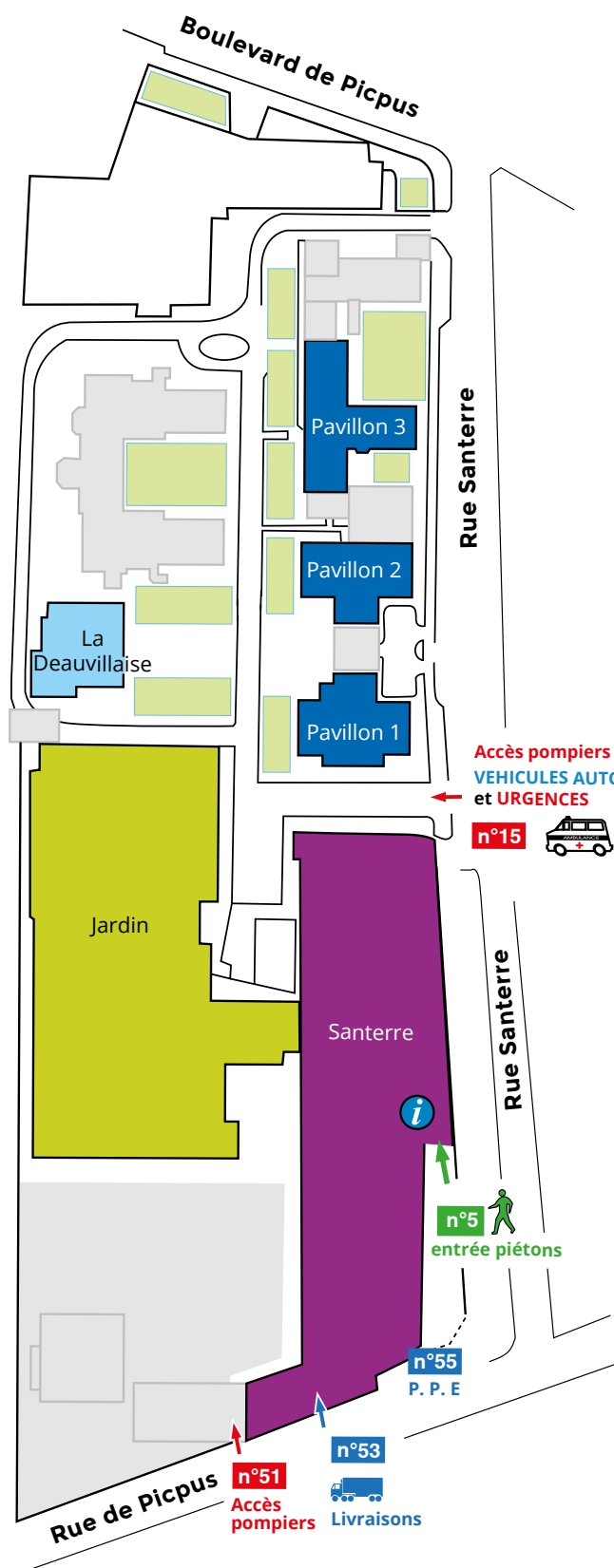
Santé, art et culture

Le projet Santé, Art et Culture à l'hôpital existe depuis 2011. Il permet d'accueillir de façon individualisée les personnes soignées et leurs aidants et de développer la qualité de prise en charge des patients.

Concerts, spectacles de danse et de cirque, représentations théâtrales, opéra, circulation en musique, déambulation de clowns, lectures, ateliers peintures, art plastiques, écriture, danse mouvements, peinture sur soie, cartonnage, bijoux, sont proposés en salle Nation au rez-de-chaussée ou dans les services.

Le programme des activités est affiché et distribué régulièrement.

Votre hôpital : se repérer, y accéder



Point d'information et accueil

L'entrée du nouvel hôpital Rothschild s'effectue par le 5 rue Santerre. Des agents d'accueil sont à votre disposition pour vous renseigner et vous orienter, dès votre arrivée dans le hall d'accueil.

Services hospitaliers spécialisés

L'hospitalisation comprend un secteur de gériatrie avec 160 lits dont 32 dédiés à la médecine aiguë et 128 aux soins de suite et de réadaptation et un secteur de médecine physique et de réadaptation de 150 lits. Cette offre de soins est complétée par un service d'odontologie pour adultes et enfants.

Services administratifs

Vous trouverez au rez-de-chaussée du bâtiment Santerre :

- les admissions / sortie frais de séjour / traitements externes,
- l'état civil,
- la régie (vos dépôts de biens),

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Reportez-vous au livret complémentaire (voir p. 18) ou téléchargez-le sur www.aphp.fr.



Moyens d'accès

Nous vous recommandons de vous rendre à l'hôpital en transports en commun, l'hôpital ne bénéficiant pas de parking visiteurs. Toutefois l'établissement dispose de places pour personnes à mobilité réduite : au deuxième sous-sol du parking, situé au 5 rue Santerre. Leur utilisation sera régulée par un agent du poste d'accueil et de sécurité.

Pour les personnes à mobilité réduite et/ou venant en taxi ou accompagnées dans un véhicule particulier, il sera possible de les déposer devant l'entrée, au 5 rue Santerre

RER

Ligne A - station Nation

Métro

Ligne 6 : stations Bel Air ou Picpus

Bus

Lignes 29 et 56 : arrêt square Courtelline

Voiture

En l'absence de parking dans l'enceinte de l'hôpital, nous vous remercions de stationner votre véhicule à l'extérieur.

Vous trouverez un parc de stationnement payant proche de l'établissement.

Picpus Nation : face au 96 boulevard de Picpus, 01 46 28 60 47
(de 2,2 € / h à 21 € / 24 h).

Infos pratiques

Taxis

Si vous souhaitez commander un taxi, une liste est à votre disposition à l'accueil, rez-de-chaussée, bâtiment Santerre.

Commerces

L'hôpital Rothschild, situé au cœur du 12e arrondissement vous offre tous les avantages de la ville et tous les commerces et services y sont représentés (banques, fleuristes, librairies, Poste, etc.).



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.

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

Votre situation

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

Le montant des frais

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

Vous sortez d'une unité de soins de longue durée

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

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

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

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

Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

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

Votre avis nous intéresse

Une boîte à idées, située à l'accueil de l'hôpital, est à votre disposition pour y déposer vos questionnaires de sortie et vos éventuelles suggestions.

Si vous nous avez transmis votre adresse électronique lors de votre admission, vous recevrez quelques jours après votre sortie, un courriel vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour répondre à un questionnaire.

Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

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

Prévoir son mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65 % du tarif Sécurité sociale ou à 100 % suivant votre pathologie.

Il peut s'agir :

- D'un taxi conventionné ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager assis ;
- D'une ambulance dans les autres cas.



Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie. Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel.

Renseignez-vous sur le site www.ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.

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

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





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

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

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



DONNER SON SANG

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

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.

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

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

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire 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 qui sont valables pour une durée de trois ans. Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

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

- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.

FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

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

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

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

■ La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital, joignable au poste 93474 ou au 01 40 19 34 74 depuis l'extérieur ou par mail : usagers.rth@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. La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient. Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.

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

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





Protéger vos données personnelles

L'AP-HP est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec la loi Informatique et libertés.

■ Données collectées

Nous collectons et traitons notamment les données d'ordre administratives, sociales et médicales.

■ Finalité – Exploitation des données vous concernant

Ces données servent notamment à faciliter la gestion administrative de votre dossier, la facturation des actes médicaux, la télétransmission des feuilles de soins, l'édition des résultats d'examens, des travaux statistiques pour l'analyse de l'activité des services.

■ Vos droits au regard de la loi Informatique et Libertés*

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime aux données personnelles vous concernant.

Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au directeur de l'hôpital ou du groupe hospitalier où vous avez été pris en charge.

** Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*

■ Vos droits dans le cadre de l'utilisation de vos données de santé pour la recherche médicale

Les données vous concernant peuvent faire l'objet de recherches scientifiques dans le domaine de la santé, sous la responsabilité de l'AP-HP.

Un Entrepôt de Données de Santé (EDS) a été mis en place afin de permettre la réalisation de recherches non interventionnelles sur données, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière à partir des données de santé. Ces recherches peuvent être réalisées par l'équipe médicale responsable de vos soins ou par d'autres professionnels dûment habilités. Les protocoles de recherche sont soumis pour approbation au Comité Scientifique et Ethique de l'EDS.

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats anonymes constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) et non individuelles 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 et peuvent aboutir à des brevets et licences accordées sur ces brevets susceptibles de donner lieu à une valorisation.

Pour toute information relative à chaque recherche mise en place et plus particulièrement concernant l'objectif de la recherche, la nature des données utilisées, les destinataires des données, les durées de conservation et les modalités d'exercice de vos droits d'accès, de rectification, de suppression, et de votre droit de définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel vous concernant après votre décès, vous pouvez également consulter le portail d'information de l'EDS à l'adresse <http://recherche.aphp.fr/eds>.

Vous pouvez à tout moment exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au bureau des usagers ou directeur de l'hôpital où vous avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse <http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>.

Cette opposition n'affectera en rien votre prise en charge médicale.

Charte de la personne hospitalisée*



Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMMENT OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX ?

A votre sortie, la lettre de liaison de sortie d'hospitalisation vous sera remise (à compter du 1^{er} janvier 2017). Elle sera accompagnée d'un bulletin de sortie, des certificats médicaux et des ordonnances nécessaires à la continuation de vos soins et de vos traitements et à la justification de vos droits. La lettre de liaison sera adressée à votre médecin traitant ainsi qu'au médecin ayant prescrit l'hospitalisation.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

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

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

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

Attention

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

Pour + d'information une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est utile.

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

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

Désigner une personne de confiance :

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

A noter :

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

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art L. 1111-6 du code de la santé publique

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

Je, soussigné-e

nom

prénom

adresse

date de naissance / /

désigne M., Mme, (nom, prénom, adresse, tél., email)

lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant)

pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

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

J'ai bien noté que M., Mme

- pourra, à ma demande, m'accompagner dans mes démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
 - pourra être consulté-e par l'équipe hospitalière pour le cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.
- Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et dont j'aurais fait part au médecin.

Je peux modifier ou mettre fin à cette désignation à tout moment

Fait à
le
Signature

Signature de la personne désignée

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

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient

Identité du patient

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

Né-e le / / - Téléphone / / / / / /

Courriel @

Adresse postale

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

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

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms)

Adresse

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

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

☐ à mon nom

au nom de : ☐ mon fils - ☐ ma fille

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

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande)

Selon les modalités suivantes

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

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

Date :

Signature

Pièces justificatives

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

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Le dossier médical contient notamment :

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

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

copie de la fiche d'incident

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

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

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

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



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

Vous souhaitez des informations complémentaires

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

Garantir les droits des patients et des usagers

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

Écouter et accompagner

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

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

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

S'informer sur les coûts et les remboursements

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

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



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

Pour plus d'information : www.aphp.fr

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 100 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

Les hôpitaux et sites de l'AP-HP

