



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital René-Muret

Livret d'accueil 2015-2016



L'hôpital René-Muret, implanté en Seine-Saint-Denis dans la commune de Sevrans, a été ouvert en 1967. Il appartient aux Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis, l'un des 12 groupes hospitaliers de l'AP-HP, avec les hôpitaux Avicenne à Bobigny et Jean-Verdier à Bondy.

L'hôpital René-Muret est constitué de quatre bâtiments situés dans un parc arboré. Il propose une hospitalisation de court séjour gériatrique, des soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée, soins palliatifs ainsi qu'un service d'addictologie. L'offre ambulatoire se compose ainsi : une polyclinique proposant des consultations pluridisciplinaires, un hôpital de jour, une unité d'imagerie conventionnelle et une consultation en addictologie. L'hôpital possède une équipe de rééducateurs (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychothérapeutes), une pharmacie à usage interne, une équipe de diététiciennes, des psychologues, des assistantes sociales, une équipe opérationnelle d'hygiène et une équipe mobile de soins palliatifs.

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).

Hôpital René-Muret
Avenue du Dr Schaeffner
93270 Sevrans
Tél. 01 41 52 59 99
<http://chu93.aphp.fr>

Entrée	p. 4
Les formalités à votre arrivée	p. 4
- Qui se charge des formalités, et quand ?	
- Quelles sont les formalités à remplir ?	
- Que faut-il payer ?	
- Salariés, prévenez votre employeur	
Les informations sur votre état de santé	p. 5
- Votre dossier médical	
- Avez-vous une « personne de confiance » ?	
Séjour	p. 6
Pour vous soigner et vous accompagner	p. 6
- Les professionnels de santé qui vous entourent	
- Également auprès de vous	
- Soulager la douleur	
Vie quotidienne : les infos pratiques	p. 8
- Chambre, effets personnels, repas, cafétéria	
- Téléphone, télévision, courrier	
- Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire	
- Interprètes, bibliothèque, cultes religieux, espace associatif, autres services	
Votre hôpital : se repérer, y accéder	p. 12
- Points d'information, services hospitaliers spécialisés	
- Plan de l'hôpital	
- Moyens et plan d'accès	
Sortie	p. 14
Préparez votre sortie de l'hôpital	p. 14
- Remplir les formalités de sortie	
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?	
- Organiser la suite des soins	
- Prévoir son mode de transport	
S'informer et agir	p. 16
Participer	p. 16
- À la qualité et à la sécurité des soins	
- Au progrès médical : la recherche clinique	
- Au don d'organes ou de tissus	
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

LES FORMALITÉS À VOTRE ARRIVÉE

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

Qui se charge des formalités, et quand ?

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

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire) ;
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation CMU ;

— CONSULTATION PRIVÉE

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

- justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
- si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C ;
- pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- **Patients étrangers** : vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 mois. Demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e). Si votre durée de résidence est inférieure à 3 mois, vous pouvez bénéficier, sous conditions, du dispositif des 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.

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander au cadre infirmier après 24 h d'hospitalisation.

LES INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

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

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

Votre dossier médical

Il est conservé durant 20 ans par l'hôpital. 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 rubrique Votre séjour.

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 avec vous,
- vous accompagner tout au long des soins,
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même.

Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Vous souhaitez être assisté(e) d'une personne de confiance ».

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le bureau des relations avec les usagers au 01 41 52 58 73.

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.

VOTRE IDENTITÉ, C'EST VOTRE SÉCURITÉ

Une bonne identification des patients est indispensable pour assurer la sécurité des soins.

Tout professionnel de santé peut donc vous demander, à l'occasion des soins, de produire un titre d'identité comportant votre photographie. (Code de la Sécurité sociale - art. L.162.21)





LES SOINS

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

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

Les étudiant-e-s

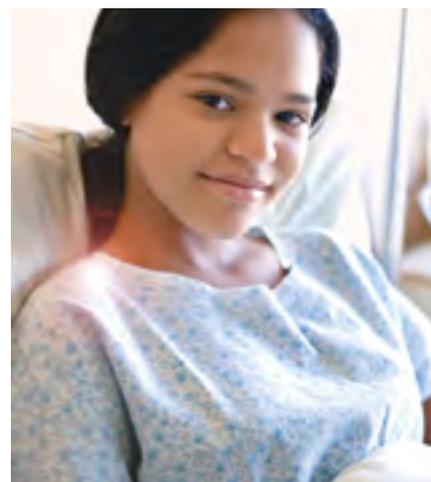
Sont de futurs professionnels de santé, peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

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.



SOULAGER LA DOULEUR

Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de lutte contre la douleur et de développement des soins palliatifs (CLUD-SP).

Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.

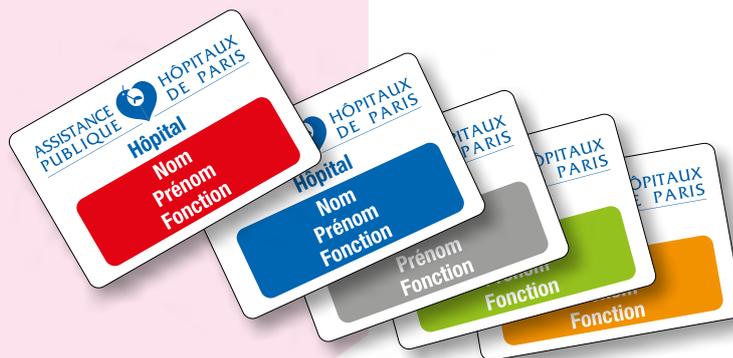


— LE BADGE

Chacun de vos interlocuteurs porte un badge nominatif :

- rouge : médecins,
- orange : étudiant en médecine,
- bleu : personnel hospitalier,
- vert : personnel technique,
- gris : personnel administratif.

Toute personne qui pénètre dans la chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander



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 sociaux

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.

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

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

Le **représentant des usagers**, issu d'une association agréée, est indépendant de l'hôpital. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des malades, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

Pour contacter un représentant des usagers :

- Raymond Pasteur : pasteur.raymond@orange.fr
- Catherine Ollivet : ollivet@club-internet.fr

VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



Votre chambre

Vous devez respecter le matériel et les locaux mis à votre disposition et veiller à utiliser avec discrétion appareils de radio et de télévision ou autres appareils sonores afin de respecter la tranquillité des autres patients.

Votre chambre comme l'ensemble de l'hôpital est non fumeur.



Vos effets personnels

Pour les personnes en soins de courte durée ou en soins de suite et de réadaptation, l'entretien du linge est à votre charge.

L'hôpital a sélectionné une société qui répond aux normes d'hygiène.

Dès votre admission vous devez signer un contrat. Nous vous recommandons de disposer de vêtements marqués, pratiques et d'entretien facile.

Pensez à vous munir d'objets de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...

Pour les personnes hospitalisées en séjour de longue durée, le forfait hébergement couvre l'entretien du linge.

Un conseil : ranger soigneusement vos prothèses dentaires, auditives, verres de contact, lunettes afin d'éviter toute perte dont l'hôpital ne saurait être tenu responsable. Il est recommandé de déposer tous vos objets de valeur à la régie.



Les repas

Les menus sont composés en tenant compte des régimes que peuvent prescrire les médecins.

A votre entrée, vous signalerez vos aversions alimentaires qui seront notées sur la fiche de goûts par l'équipe soignante.

N'oubliez pas de signaler à l'infirmier-e vos intolérances et difficultés éventuelles. Des plats conformes au respect de votre religion pourront vous être servis.



La cafétéria

Vous y trouverez des boissons chaudes et froides, sandwiches, pizzas, tartes sucrées. Nous vous invitons à vous y rendre en famille.

- Du lundi au vendredi de 9h30 - 17h,
- Samedi et dimanche de 10h30 - 18h



BRACELET D'IDENTIFICATION

Afin de vous assurer des conditions de sécurité optimales, un travail de réflexion avec les soignants a conduit la direction à munir le patient incapable de décliner son identité et/ou présentant un comportement fugeur, d'un bracelet d'identité.

En complément de cette mesure, une photo sera jointe à son dossier.

Dans le cadre du respect de votre droit à l'image, si vous souhaitez vous y opposer, vous devrez le faire savoir par un courrier adressé à la direction.



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



Le téléphone

Vous pouvez demander à disposer d'une ligne de téléphone.

Les communications vous seront alors facturées.

Vous pouvez également demander au cadre de santé de prendre un message.



La télévision

Si vous souhaitez disposer d'un récepteur dans votre chambre, vous pouvez en demander la location à la société agréée par l'hôpital. En soins de longue durée, toutes les chambres en sont équipées.



Le courrier

Votre courrier est régulièrement distribué dans les services.

Donnez à vos correspondants votre adresse complète à l'hôpital, y compris le nom du service.

Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au personnel soignant qui l'acheminera vers le bureau du vaguemestre.

Précisez à vos correspondants d'indiquer le nom du service qui vous reçoit.

Si besoin, un membre de l'équipe peut vous aider à rédiger votre courrier.



Les visites

Votre famille, vos amis ainsi que les bénévoles peuvent vous rendre visite chaque jour. La plupart des soins sont prodigués au cours de la matinée. Il est donc conseillé que les visites aient lieu l'après-midi. Il vous est possible de refuser des visites et de demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Signalez-le au moment de l'admission.

- **Précautions**

La visite des enfants de moins de 15 ans est déconseillée dans les services d'hospitalisation en raison du risque de contagion. Pour limiter les risques de transmission des virus respiratoires (toux, rhume...), il est conseillé aux proches d'en informer l'équipe soignante pour prendre des mesures spécifiques de prévention et de précaution d'hygiène (port de masque, désinfection des mains...).

- **Repas visiteurs**

Des membres de votre famille ou des amis peuvent prendre un repas avec vous, dans le service ou au restaurant du personnel. Le cadre de santé vous indiquera les conditions financières

et les modalités de réservation. Les tickets sont en vente à la régie.

- **Sécurité**

24h sur 24, le personnel soignant assure les soins nécessités par votre état de santé. Pendant la nuit, un médecin assure une garde. Les journalistes, photographes, démarcheurs ne peuvent pénétrer dans les services qu'avec l'autorisation de la direction. Prévenez le personnel de leur présence.



Les promenades

Si votre état de santé le permet, vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital. N'oubliez pas de prévenir le personnel du service lorsque vous quittez votre chambre.



Les autorisations de sortie temporaire

Des sorties de courte durée sont possibles. Elles sont à demander au cadre de santé 48h avant la date. Elles ne seront autorisées que sur avis médical.

N'oubliez pas de prévenir le personnel du service lorsque vous quittez votre chambre.



UN PEU D'HISTOIRE

L'hôpital René-Muret a ouvert ses portes en 1967.

Il doit son nom à René Muret, administrateur de l'Assistance Publique, dont le dernier poste a été celui de directeur de l'hôpital Saint-Louis, de 1934 à 1963.



Les interprètes

Nous pouvons répondre à votre demande d'interprétariat. S'adresser au cadre de santé du service.



La bibliothèque

Elle est située dans le bâtiment Madeleine-Brès. Elle assure un passage dans les services.



Les cultes religieux

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

Les coordonnées des différents ministres du culte sont affichées dans les vitrines d'information aux familles, au rez-de-chaussée de chaque bâtiment. A votre demande, le personnel soignant peut joindre un représentant du culte de votre choix. Un lieu de cultes est à votre disposition dans le bâtiment Madeleine-Brès.



L'espace associatif

Si vous êtes seuls ou si votre famille ou vos amis sont éloignés, vous pouvez demander au personnel soignant ou à l'assistante sociale de recevoir la visite de personnes bénévoles.

Plusieurs associations œuvrent au sein de l'hôpital et proposent régulièrement des visites dans les services d'hospitalisation :

- Visiteurs de malade en milieu hospitalier (VMEH) ;

- Les petits frères des pauvres.

Deux associations interviennent à René-Muret, sans assurer de visite :

- L'Association pour l'amélioration des conditions d'hospitalisation (APACH) est spécifique à l'hôpital ;

- L'Association des familles de l'hôpital René-Muret, tél. 06 36 03 68 42.

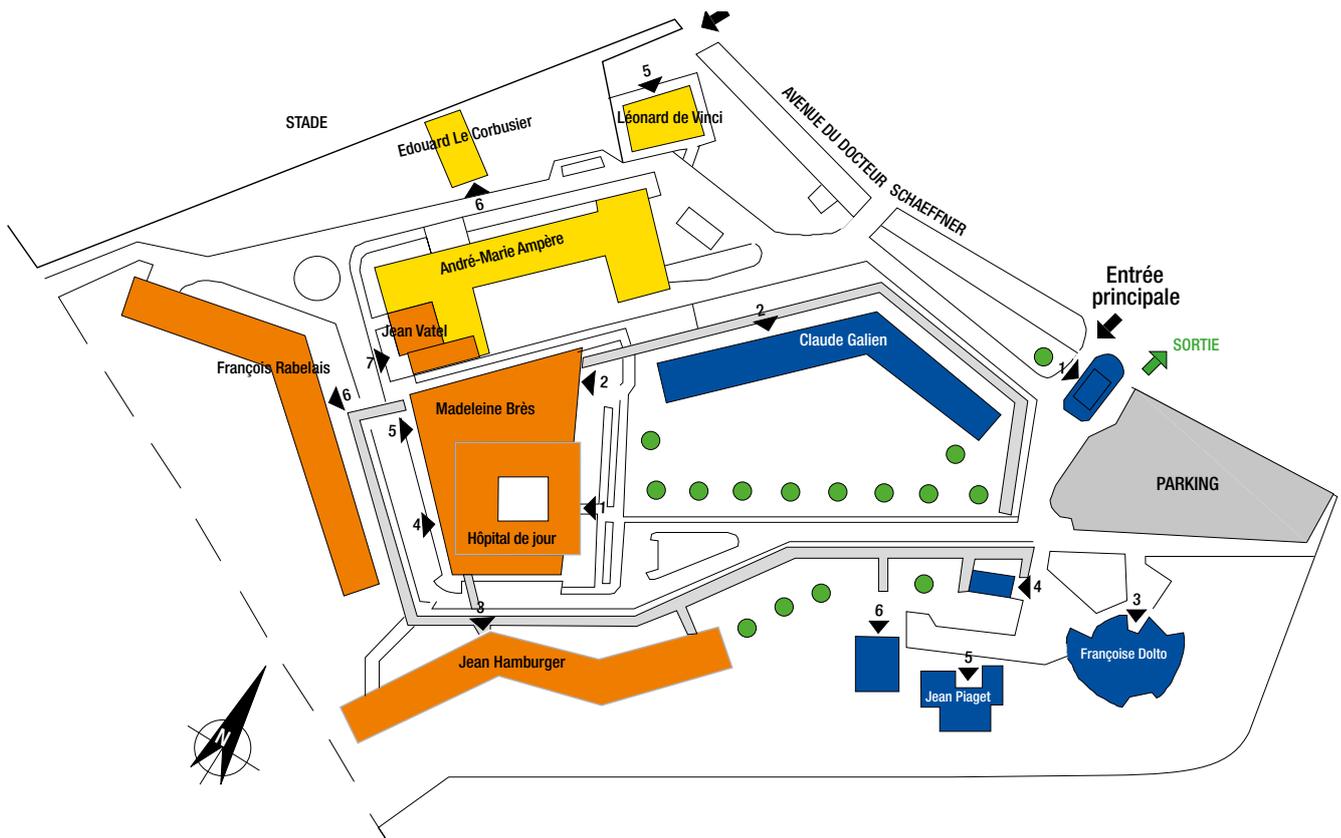


Les autres services

Un coiffeur est présent dans l'hôpital. Pour obtenir un rendez-vous, se renseigner auprès des soignants.

Vous pouvez demander à recevoir la visite de personnes bénévoles.

VOTRE HÔPITAL : SE REPÉRER, Y ACCÉDER



Secteur Orange

Bâtiment Madeleine-Brès, porte 1

Accueil - Admission (ouvert de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi)
 Direction
 Administration
 Frais de séjour
 Régie
 Cafétéria
 Lieu de culte
 Point location Télévision

Bâtiment Madeleine-Brès, porte 1 ou 4 Polyclinique 01 41 52 58 32

- Consultations spécialisées

Addictologie
 Cardiologie
 Chirurgie digestive
 Chirurgie orthopédique
 Chirurgie vasculaire
 Consultation mémoire
 Dermatologie
 Gériatrie
 Hématologie
 Oncologie
 Ophtalmologie
 Oto-rhino-laryngologie
 Rhumatologie
 Stomatologie

- Unité d'imagerie médicale

Radiographie
 Echographie
 Panoramique dentaire
 Ostéodensitométrie

- Hôpital de jour de gériatrie

Bâtiment François-Rabelais, porte 6

RDC	Accueil
RDC	Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) et Médecine aigüe
1 ^{er}	SSR et Médecine aigüe
2 ^{ème} droit	SSR cardiologique
2 ^{ème} gauche	SSR
3 ^{ème} droit	SSR aigüe
3 ^{ème} gauche	Médecine aigüe

Bâtiment Jean-Hamburger, porte 3

RDC Accueil - Soins de longue durée

Secteur Bleu

Bâtiment Claude-Galien, porte 2

RDC	Accueil
RDC droit	Gérontopsychiatrie
RDC gauche	Unité de soins palliatifs
1 ^{er} droit	Hôpital de jour d'addictologie
1 ^{er} gauche	Addictologie unité d'hospitalisation
2 ^{ème} droit	SSR
2 ^{ème} gauche	SSR Oncologie
3 ^{ème} étage	SSR Nutrition-obésité

Secteur Jaune

Services techniques et logistiques

STATIONNER À RENÉ-MURET

L'hôpital dispose de places de parking à l'intérieur.
Chaque bâtiment d'hospitalisation dispose de places de stationnement pour personnes à mobilité réduite.



Moyens d'accès

Voiture

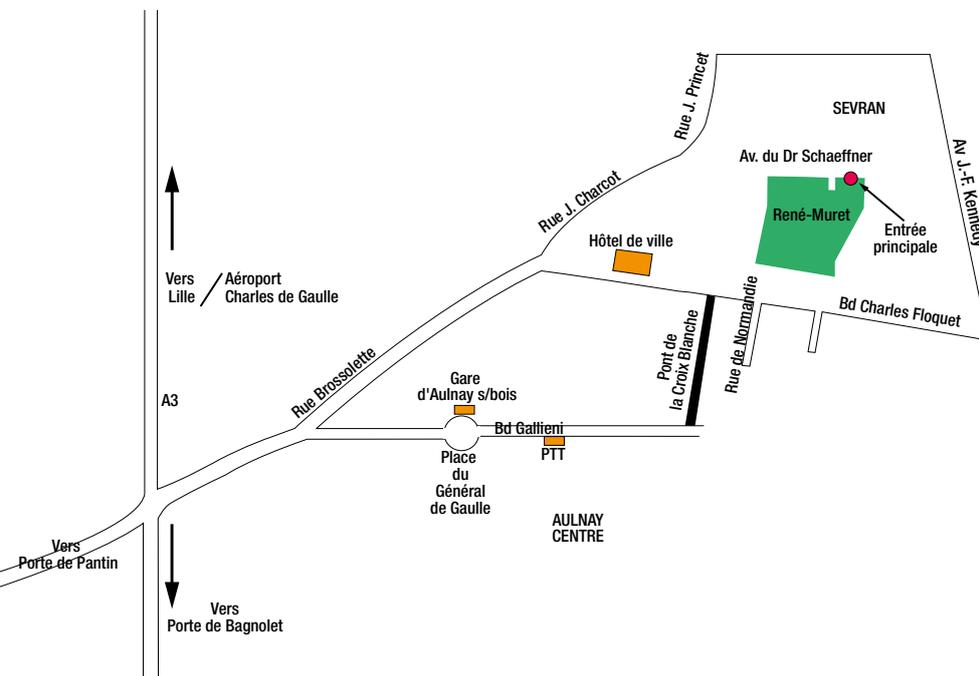
De Paris, porte de Bagnolet, autoroute A3 direction Lille/Charles de Gaulle, sortie Aulnay centre, direction Sevran/Villepinte, puis à droite D 47 suivre les panneaux Hôpital René-Muret

RER

Gare du Nord, ligne B descendre à Aulnay-sous-Bois (sortie rue du 11 novembre), puis soit :
- à pied, hôpital René-Muret (15 mn), entrée rue de Normandie, sonner pour demander l'ouverture de la porte ;
- ou en bus TRA n° 618, à partir de la gare d'Aulnay-sous-Bois sortir rue du 11 novembre, arrêt Rougemont-hôpital René-Muret.

Autobus

- Ligne n° 607 départ/terminus La Courneuve, changer à l'arrêt Route d'Aulnay, prendre le bus n° 618 direction Aulnay-sous-Bois, arrêt Rougemont-hôpital René-Muret.
- Ligne n° 147 départ Porte de Pantin, arrêt gare Sevran-Beaudotte, puis prendre le bus n° 618, arrêt Rougemont-hôpital René-Muret.



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



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.
- Récupérez les objets que vous avez laissés.

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

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

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

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

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

Votre situation

- Vous n'avez aucune assurance sociale – assurance maladie ou aide sociale – vous devez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et le forfait journalier, y compris le jour de la sortie si vous rentrez à domicile.
- Vous êtes assuré social sans mutuelle, et sans prise en charge à 100 %, vous devez payer le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. Si prise en charge à 100 % vous ne payez que le forfait journalier.
- Vous êtes assuré social avec une mutuelle, vous pouvez ne rien avoir à payer. L'hôpital se charge de contacter votre mutuelle pour une prise en charge. Une facturation peut vous être demandée en fonction du contrat que vous avez souscrit auprès de votre mutuelle.

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 sauf si prise en charge à 100 %. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 € par jour dans les services de médecine, chirurgie, obstétrique et de soins de suite et de réadaptation et 13,50 € par jour en psychiatrie.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE...

Un questionnaire de satisfaction devrait vous être remis : merci de bien vouloir le remplir et le donner (fermé) à une personne de l'équipe en sortant. Vous pouvez également le renvoyer ultérieurement par courrier. Les données, anonymes si vous le souhaitez, nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins.

Pour en savoir plus consultez la rubrique Qualité et sécurité des soins sur le site internet

www.aphp.fr

N'hésitez pas à contacter l'assistant-e social-e pour vous aider dans vos démarches.

Vous êtes dans une unité de soins de longue durée

- **Vos soins** sont pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assuré social.
- **Votre hébergement** :
 - vous avez moins de 60 ans : vous paierez l'hébergement de 98 €/jour, sauf si vous bénéficiez de l'aide sociale.
 - vous avez plus de 60 ans : vous paierez l'hébergement selon vos revenus. Si ceux-ci sont insuffisants, vous devrez faire une demande d'aide sociale.
 - 77,21 €/jour en chambre simple,
 - 72,27 € en chambre double)
- **Votre dépendance** :
 - vous avez moins de 60 ans : vous ne paierez pas de dépendance
 - vous avez plus de 60 ans : vous paierez un forfait dépendance variable selon votre autonomie qui est évaluée par le médecin.Le forfait dépendance peut être pris en charge partiellement par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Renseignez-vous auprès du service social. Le ticket modérateur est à votre charge.

Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.

Organiser la suite des soins Vous retournez au domicile

- Votre médecin traitant devrait recevoir un compte-rendu de votre hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.

- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, 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 organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

Prévoir son mode de transport

Votre médecin pourra vous prescrire un transport, selon votre état de santé.

Il peut s'agir :

- d'un taxi 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 devrez faire compléter la prescription médicale par le chauffeur et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie. Dans certains cas, sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser vos frais de transport que ce soit en transports en commun ou avec un véhicule personnel.



PARTICIPER

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

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.

Au progrès médical : la recherche clinique

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

Pour en savoir plus, demandez la brochure « Participation à un essai clinique sur un médicament » ou consultez le site www.drcc.aphp.fr

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

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. 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.

Protéger les données personnelles qui vous concernent

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital, dans le respect du formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil). Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche, sauf si vous vous y opposez. Vous avez le droit d'y accéder, de les modifier ou de les supprimer pour un motif légitime. Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de l'hôpital (responsable du traitement).



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.

— FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition:
 - le cadre de santé du service,
 - le chargé des relations avec les usagers,
 - le représentant des usagers.Ces personnes peuvent vous proposer une rencontre avec un médiateur de l'hôpital, médecin ou non, qui répondra à vos interrogations concernant votre prise en charge.
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.
- Il existe dans chaque hôpital une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). 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. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée au minimum de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.

À René-Muret, vous pouvez contacter la CRUQPC en téléphonant au 01 41 52 58 73. La composition des membres du CRUQPC est affichée au rez-de-chaussée de chaque bâtiment. La CRUQPC 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@sap.aphp.fr
- le service de la représentation des usagers et des associations
01 40 27 34 18 / *delegation*.
association@sap.aphp.fr

VOUS SOUHAITEZ DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont complétées par un Livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès du chargé des relations avec les usagers ou des cadres paramédicaux.

Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

1/ Garantir les droits des patients et des usagers

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

2/ Écouter et accompagner

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

3/ Améliorer la qualité et la sécurité des soins

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

4/ S'informer sur les coûts et les remboursements

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

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



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE*

Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

VOUS SOUHAITEZ OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX

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

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

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec le service médical concerné. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Des copies vous seront remises à votre demande ;
- par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service

médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité ;

- en mandatant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers. Ils peuvent aussi comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous seront pas transmises.

Attention

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires les explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître

les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

- Les dossiers sont conservés pendant 20 ans par l'hôpital (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
- Les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation peut être très utile.

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

également décider de votre participation à une recherche biomédicale.

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

La désignation d'une personne de confiance :

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

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

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

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

obtenir ses documents médicaux

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

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

Je, soussigné-e (nom, prénom – pour les femmes mariées, préciser le nom de jeune fille)
Né-e le
Domicilié-e.
Le cas échéant : père, mère, représentant légal, mandataire, ou ayant droit :
M, Mme, Mlle (nom, prénom) Né-e le

Demande à obtenir communication de la copie des documents suivants :
 le compte-rendu d'hospitalisation du au
 les pièces essentielles du dossier médical
 autres documents (préciser)

Etablis par l'hôpital :
 à mon nom au nom de

Selon les modalités suivantes :
 remise sur place à l'hôpital
 envoi postal à (nom, prénom, adresse)
 envoi postal au Docteur (nom, prénom, adresse)

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

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

Fait à :

Le :

Votre signature :

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



désigner une personne de confiance

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

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

LE FORMULAIRE DOIT ÊTRE SIGNÉ RECTO ET VERSO

Je, soussigné-e (nom, prénom)

Né-e le

Domicilié-e.

Désigne M, Mme, Mlle (nom, prénom)

Adresse

Tél., fax, e-mail

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

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

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

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne désignée (recommandé) :

obtenir ses documents médicaux

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

Le dossier médical contient notamment :

1/ Les informations recueillies au cours du séjour à l'hôpital :

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

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

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

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



désigner une personne de confiance

(art. L.1111-6 du code de la santé)

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle

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

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

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

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

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

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

Fait à :

Le :

Votre signature :
(recommandé) :

Signature de la personne désignée

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

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

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

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

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

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

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

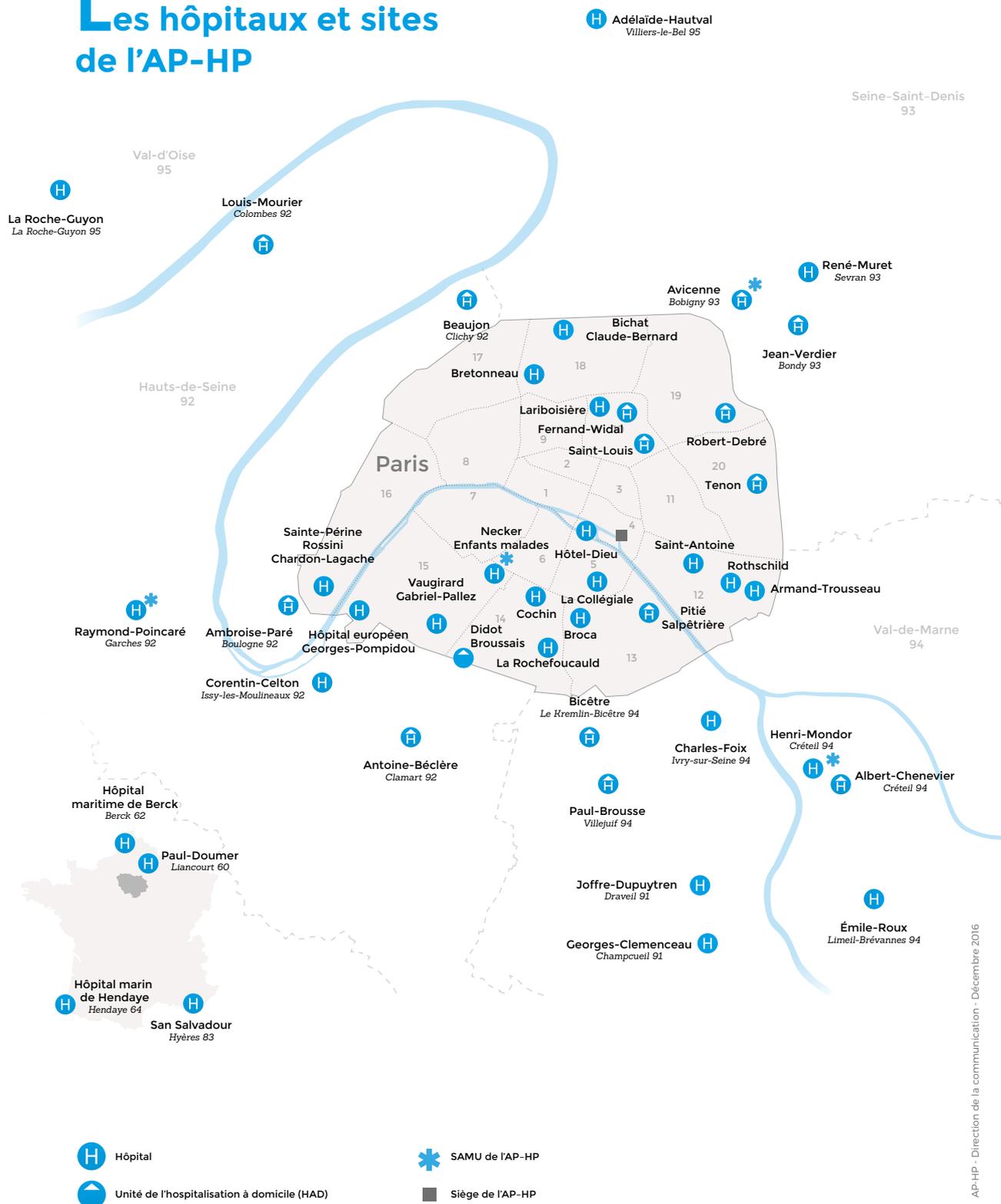
www.aphp.fr

L'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



AP-HP - Direction de la communication - Décembre 2016