



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Beaujon

Livret d'accueil 2016

Vous êtes accueilli(e) dans un hôpital public faisant partie de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), qui est le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de la région Ile-de-France. L'AP-HP assure des missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide médicale urgente. Elle couvre l'ensemble des disciplines de médecine, chirurgie, obstétrique et biologie, et accueille chaque année plus de 6 millions de patients de tous les âges. Elle propose tous les types de prise en charge : urgences, consultations, hospitalisation (de jour, de courte ou longue durée), soins de suite et de réadaptation et hospitalisation à domicile.

Situé à Clichy aux portes de Paris, l'hôpital Beaujon est un établissement de court séjour adulte qui allie activités d'excellence et soins de proximité. Son territoire de santé (Nord Hauts de Seine) couvre un bassin très dense de 600 000 habitants constitué de 11 communes : Asnières-sur-Seine, Bois-Colombes, Clichy, Colombes, Courbevoie, La Garenne-Colombes, Gennevilliers, Levallois-Perret, Nanterre, Neuilly-sur-Seine et Villeneuve-la-Garenne.

Ses spécialités médicales et chirurgicales s'articulent autour des maladies de l'appareil digestif (transplantations, interventions majeures sur l'intestin grêle, le colon, le foie, le pancréas, infections du système hépato-biliaire...), de la neurochirurgie, l'orthopédie, la chirurgie maxillo-faciale et les polytraumatisés Cette offre de soins est complétée par une activité de proximité : urgences adultes et de gynécologie obstétrique, maternité, médecine interne.

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 Beaujon - tél. 01 40 87 50 00
100, Boulevard du Général Leclerc - 92118 Clichy CEDEX
hupnvs.aphp.fr, sur Facebook et Twitter également**

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, repas, effets personnels
- Cafétéria, point presse, téléphone, télévision, promenades
- Courrier, visites, autorisations de sortie temporaire
- Interprètes, médiathèque, cultes religieux, espace associatif

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

- Points d'information
- 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
- Au don du sang

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.

- 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).

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 ;

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). Assuré social ou non, 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, www.aphp.fr 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.

– 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 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.

– DES RÈGLES DE VIE À RESPECTER

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

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

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

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 Sylvie Celerier, chargée des relations avec les usagers et les associations. Son bureau est au rez-de-chaussée du bâtiment principal Nicolas Beaujon (01 40 87 58 71). 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.**

LE BRACELET D'IDENTIFICATION

Si vous êtes hospitalisé, un bracelet d'identification vous sera délivré lors de votre accueil dans l'unité de soins ou aux urgences, avec votre consentement et après vérification de votre identité. Ce bracelet contribue à votre bonne identification dont dépend la sécurité de votre prise en charge.





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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de lutte contre la douleur (CLUD). N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante et médicale CLUD au sein de l'hôpital.
Réfèrent douleur : Dr Thierry Faillot (01 40 87 55 95).

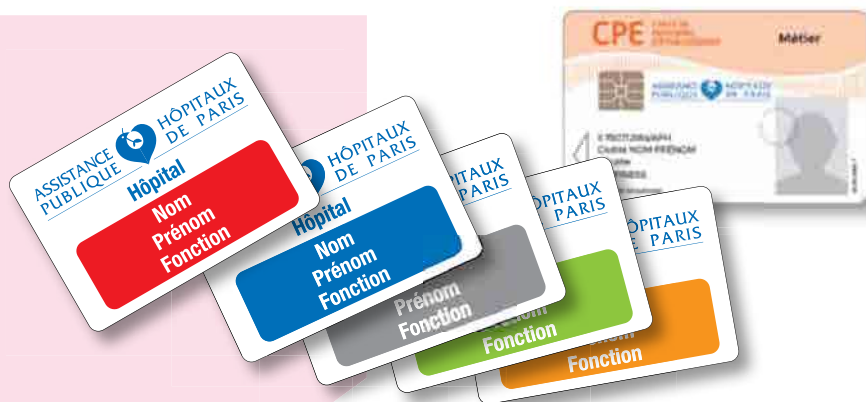
Pour en savoir plus, consultez le livret complémentaire.



– LE BADGE

Chacun de vos interlocuteurs porte un badge, avec son nom :

- rouge : médecins,
- bleu personnel hospitalier (infirmières, aides soignantes etc.),
- gris : personnel administratif (assistant social, secrétaire médicale, etc.),
- vert : personnel technique,
- orange : étudiant en médecine (externe).



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 :

- Yolande GUEROS au 01 43 80 87 27
- Bernadette LEGUAY au 06 74 74 37 89
- Claude CHAVROT au 06 03 21 19 02 ou 01 47 94 57 91

VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



Votre chambre

L'hôpital Beaujon dispose de chambres de 1 à 2 lits. L'affectation d'une chambre se fait en fonction de votre état de santé, ainsi que de la disponibilité en lits du service. Le service fera tout son possible pour répondre à votre demande de chambre particulière. Elle ne vous sera toutefois pas garantie.

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



Vos effets personnels

Les vêtements que vous portez à votre arrivée peuvent être rangés dans le placard de votre chambre ou repris par votre accompagnateur. Pour votre séjour, prévoyez :

- du linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles, linge de toilette... qui sera entretenu par vos proches,
- des objets de toilette (savon, brosse à dents, nécessaire de rasage...).

Vos prothèses (dentaires, auditives...) doivent être inscrites à l'inventaire fait par le service à votre entrée. Rangez-les soigneusement dans la boîte qui vous sera remise à cet effet pour éviter toute perte.

Argent et objets de valeurs

Dès votre arrivée, il vous est conseillé de ne détenir aucun objet précieux, carte bancaire ou chéquier et de ne conserver que le strict minimum en espèces.



Vous pouvez placer certains objets et documents en lieu sûr dans le coffre de la régie de l'hôpital sur simple demande de votre part auprès du cadre de santé du service.

En cas de perte ou de vol d'objets, adressez-vous au cadre de santé qui vous indiquera la procédure à suivre. Sachez que l'hôpital n'est responsable que des objets gardés au coffre.



Les repas

Le petit-déjeuner est servi vers 8h30, le déjeuner entre 12h30 et 13h, le dîner vers 19h.

Le jour de votre admission vous sont servis des repas-types dans le respect de votre régime et de votre religion. Ensuite, les soignants vous font choisir la veille, votre menu du lendemain. Si vous avez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et aux personnels de soins du service.

Le régime, si vous en avez un, fait partie de votre traitement. Les diététicien(ne)s peuvent vous conseiller pour obtenir les apports nutritionnels les plus satisfaisants. Vous pouvez les solliciter pour régler tout problème touchant à l'alimentation, que ce soit pendant ou après l'hospitalisation. Service diététique : 01 40 87 55 32 de 9h à 18h la semaine et de 9h30 à 17h les week ends et jours fériés.



Les responsables de la société de restauration se tiennent à votre disposition pour vous indiquer, si vous le souhaitez, le pays d'origine de la viande bovine de votre repas du jour (01 40 87 56 59).

N'oubliez pas que les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement. Respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur est une pratique à éviter. L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket. Le prix du repas est de 7,44 €, à régler à la régie de l'hôpital, au RdC du bâtiment principal Nicolas Beaujon (tarif modifiable chaque année).

LE SERVICE SOCIAL DES PATIENTS

Dans le service, l'assistante sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés personnelles, familiales, administratives, professionnelles ou matérielles liées à l'hospitalisation.

Elle reçoit sur rendez-vous dans son bureau situé dans le service.

Pour prendre rendez-vous, appelez le secrétariat au 01 40 87 50 14 ou 51 93 ou 5713 ou 50 45.



La régie vous accueille du lundi au vendredi au RDC du bâtiment principal de 9h à 12h et de 12h30 à 16h



Les interprètes

Il est possible d'obtenir les services d'un interprète en s'adressant au cadre infirmier du service qui fera le nécessaire auprès des organismes compétents.



La cafétéria Le point presse La boutique

Hall principal - RdC du bâtiment Nicolas Beaujon. La cafétéria est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 19h, les samedis, dimanches et jours fériés de 11h à 19h.

Tel : 01 47 31 77 81.

Vous trouverez également une Boutique – Presse ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h, le samedi de 13h à 18h, le dimanche et les jours fériés de 14h à 18h.

La vente de produits dont vous pourriez avoir besoin y est assurée : nécessaire d'hygiène, livres, magazines, gâteaux, cadeaux. Tél. 01 47 31 31 62.



La médiathèque

Niveau -1 du bâtiment Nicolas Beaujon – Ouverte les lundis, mardis, mercredis de 12h à 15h. Le prêt est gratuit sur place ou par distribution dans les chambres. Vous pouvez contacter la médiathèque du lundi au vendredi au 50 41. Si vous quittez l'hôpital en dehors des permanences de la médiathèque, déposez vos livres au personnel soignant ou dans les boîtes prévues à cet effet.



Le téléphone - La télévision

Horaires d'ouverture du point téléphone/télévision : du lundi au vendredi de 10h à 20h, les samedis de 11h à 19h, dimanches et jours fériés de 14h à 19h. Chaque lit est équipé d'un téléviseur et d'un poste téléphonique individuel. Vous pouvez obtenir ces services depuis votre chambre 7j/7 de 8h à 22h sur simple appel au 41 41. La société qui gère ce service dispose d'un point d'accueil au RdC du bâtiment Nicolas Beaujon, accueil principal.



Le courrier

Le courrier est distribué dans les services. Afin que celui-ci vous parvienne rapidement, demandez à vos correspondants d'indiquer vos nom et prénom, le service dans lequel vous êtes hospitalisé et de le libeller à l'adresse suivante :

Hôpital Beaujon
100 Bd du Général Leclerc
92118 Clichy CEDEX

Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres jaune est à votre disposition dans l'enceinte de l'hôpital.

Le bureau des admissions est ouvert 7 jours sur 7, de 7h à 19h.



Les promenades

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, demandez l'avis à votre médecin. Pour la bonne organisation de vos soins, n'oubliez pas de prévenir les infirmier(e)s.



Les visites

Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Dans l'intérêt des malades, certains horaires peuvent être plus restrictifs.

Des autorisations particulières peuvent néanmoins être accordées. Les enfants de moins de quinze ans ne sont pas admis et le nombre de visiteurs dans les chambres est limité.

Vous pouvez refuser les visites et demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou votre état de santé.

Dans certains services, les fleurs ou les plantes sont interdites.

Les visiteurs sont priés de ne pas troubler le repos des patients et de respecter les consignes du personnel hospitalier.

La visite de démarcheurs n'est pas autorisée dans l'hôpital. Si vous êtes sollicité(e), avertissez immédiatement le cadre de santé.

L'assistante sociale du service peut vous orienter

sur les possibilités d'hébergement existantes à l'extérieur.

Hygiène

Les mesures d'hygiène prescrites pour certains malades (blouses, masques, etc...) doivent être strictement respectées.

Les règles d'hygiène sont essentielles à l'hôpital afin de lutter contre les infections nosocomiales. Les infections nosocomiales sont des Infections associées aux soins (IAS) contractées dans un établissement de santé.

La désinfection fréquente des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique (SHA), notamment à l'entrée et à la sortie d'une chambre est très importante.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont à disposition des visiteurs.

**L'utilisation des téléphones portables est réglementée.
Merci de respecter la signalisation.**



COMPOSITION DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)

Présidente, Directrice de l'hôpital : Sabine Dupont
Directeur qualité : Michaël Besse
Médiateur médical GH : Dr. Jean-Pol Depoix
Médiateur non médical titulaire : Isabelle Garrigues
Médiateur non médical suppléant : Odile Quéré
Représentant des usagers titulaire : Yolande Gueros
Représentant des usagers titulaire : Bernadette Legay
Représentant des usagers suppléant : Claude Chavrot



Les autorisations de sortie temporaire

Vous ne pouvez quitter l'enceinte de l'hôpital sans avis autorisé. Certaines permissions peuvent être accordées sur autorisations médicale et administrative. Consultez le cadre du service et votre médecin.



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.

Espace prière : Niveau -1 du bâtiment Nicolas Beaujon.

- Culte catholique
Tél. : 01 40 87 59 56
Paroisse de Clichy
- Culte israélite
M. Meyer-Malka
Tel. : 01 47 30 02 32
- Culte musulman
M. Mohamed Benakila
Tél. : 01 40 87 59 58 / 06 63 76 09 67
- Culte orthodoxe
Tél. 01 46 22 38 91
- Culte protestant
Eglise réformée de Levallois-Perret
Tél. : 01 47 57 76 92



L'espace associatif

Association Empreintes de vie : Olivier Terral au 06 78 56 41 82 ou contact@empreintesdevie.fr

Association des Patients de la Maladie de Fabry (APMF) : Soutien, information, accompagnement des patients atteints d'une maladie lysosomale et de leur famille
Tél. 03 51 12 22 06 contact@apmf-fabry.org

L'Escale : Soutien, accueil, information et accompagnement des femmes victimes de violences en particulier conjugales
Tél. 01 47 33 09 53 skle@wanadoo.fr

TRANSHEPATE : Accompagnement, soutien, accueil des personnes atteintes d'une maladie du foie, transplantés et futurs transplantés, et de leur famille - Tél. 01 44 73 43 17
transhepateidf@gmail.com

Association des Malades des Vaisseaux du Foie (AMVF) : Accompagner, améliorer la connaissance de ces maladies, soutien, information des patients et des familles, favoriser la recherche médicale, soutenir la création de centre de référence
contact@amvf.asso.fr

IKAMBERE : Accompagne les femmes atteintes par le VIH/SIDA. Permanence le 1er et 3e jeudi du mois à la Polyclinique.

Tél. 01 48 20 82 60 ikambere@wanadoo.fr
Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie (JALMALV Ile-de-France) : Propose des bénévoles pour une écoute et un accompagnement des personnes en fin de vie. Tél. 01 40 35 89 40
jalmalv-idf@wanadoo.fr

La Ligue contre le Cancer (92) :

Aide à la recherche et aux malades.

Prévention et information

Tél. 01 55 69 18 18 - info@liguecancer92.org

Association Vaincre les Maladies

Lysosomales (VML) : Accompagnement, information, soutien des personnes atteintes d'une maladie lysosomale, de leur entourage et des professionnels - Tél. 01 69 75 40 30 - contact@vml-asso.org

L'école à l'hôpital Marie-Louise Imbert

Assure la scolarité pour des jeunes de 5 à 25 ans hospitalisés ou suivis par une équipe médicale. - Tél. 01 46 33 44 80
www.lecolealhopital-idf.org

Association François Aupetit (AFA) :

Informier, soutenir et accompagner les malades atteints d'une maladie inflammatoire chronique intestinale (MICI) ainsi que leurs proches.

Tél. 01 80 18 21 88 www.afa.asso.fr

Sécurité anti-malveillance

Si vous êtes victime d'acte de malveillance (vol, dégradation...), signalez-le au cadre du service. Vous pouvez demander à rencontrer le chargé de sécurité anti-malveillance de l'hôpital.

Il vous conseillera et vous accompagnera si nécessaire dans les démarches à faire auprès des services de police.

VOTRE HÔPITAL : SE REPÉRER, Y ACCÉDER



Services administratifs

- Direction : 1er étage - Nicolas Beaujon
- Admissions / Frais de séjour : RdC - Nicolas Beaujon.
Ouvert 7 jours sur 7 de 7h à 19h, Tél. 01 40 87 51 23, 01 40 87 54 72 ou 01 40 87 50 02
- Régie principale (dépôts de valeurs et successions) :
Rdc - Nicolas Beaujon.
Du lundi au vendredi de 9h à 16h sauf les jours fériés.
Tél. 01 40 87 51 33
- Caisses des consultations externes
 - Bâtiment principal : RdC - Nicolas Beaujon.
Du lundi au vendredi de 8h à 18h
Tél. 01 40 87 52 82 / 59 89
 - Polyclinique : RdC - Polyclinique Baumann
Du lundi au vendredi de 8h à 18h
Tél. 01 40 87 58 01 / 41 72
 - Abrami : 01 40 87 57 86
- Service social des patients : 4e étage - Nicolas Beaujon.
Tél. 01 40 87 50 14 / 01 40 87 51 93

URGENCES	A DISPOSITION DU PUBLIC
HOSPITALISATION	ACCUEIL 1 ①
NICOLAS BEAUJON	CAFETERIA LIBRAIRIE ①
EMILE SERGENT (HÉPATOLOGIE)	AMPHITHEATRES
CONSULTATIONS	AMPHITHEATRE JEAN BAUMANN
POLYCLINIQUE JEAN BAUMANN	AMPHITHEATRE FERNAND WIDAL
PIERRE ABRAMI (HÉPATOLOGIE)	LOGISTIQUE
ANESTHÉSIE RÉANIMATION ⑥	MAGASIN HOTELIER ⑧
SERVICES MEDICO-TECHNIQUES	INFORMATIQUE ⑩
NICOLAS BEAUJON	LINGERIE ⑤
RADIOLOGIE IMAGERIE (1er Etage)	CUISINE ⑦
MÉDECINE NUCLEAIRE ②	CHAMBRE MORTUAIRE
PHARMACIE ⑦	JACQUES MIGNOT ③
ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG - EFS - ④	

QUELQUES ADRESSES UTILES

Hôtels :

Saint-Ouen : Holiday Inn - 9, rue Lafontaine -
01 49 18 66 66, Le Manhattan - 115, ave Gabriel Péri
- 01 41 66 40 00

Paris 18^{ème} : Formule 1 - 29, rue du Dr Babinski - 01
49 21 90 70, Hôtel Alliance - 52, rue des Cloÿs - 01
42 64 21 48, Hôtel du Puy de Dôme - 180, rue
Ordener - 01 46 27 78 55, Eden Hôtel - 90, rue
Ordener - 01 42 64 61 63, Hôtel Damrémont - 110,
rue Damrémont - 01 42 64 25 75

Postes : Ave de la Pte Montmartre, Ave de St-Ouen

Matériel médical et paramédical :

22, ave de la Pte de St-Ouen

Pharmacies : Ave de St Ouen, Bd Ney

Change : Place de Clichy, Rue de Clichy

Banques (Paris) : Caisse d'Épargne Écureuil / 72, ave
de St-Ouen ; BNP-Paribas/86,
ave de St-Ouen/103, rue du Poteau ; BRED / 117,
ave de St-Ouen, Crédit Lyonnais / 81, ave de St-
Ouen ; Société Générale /
79, ave de St-Ouen.



Moyens d'accès

Méto

Ligne 13 - Mairie de Clichy.

RER

Ligne C - Saint-Ouen

En voiture

Les visiteurs doivent garer leur véhicule à
l'extérieur de l'hôpital. Un dépose-minute
est toutefois accessible pour les patients.

Bus

Lignes 74, 340, 341, 274, 174 - Hôpital Beaujon

Ligne 54 - Mairie de Clichy

Taxis

Une liste de taxis conventionnés est
disponible au bureau des admissions
(RdC du bâtiment Nicolas Beaujon).



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

- 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.
- 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.



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 consulter les résultats des enquêtes de satisfaction de l'AP-HP, se connecter sur <http://cme.aphp.fr>, rubrique Indicateurs de performance médicale / Satisfaction des patients.

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

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).

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 y organiser votre séjour. Il peut s'agir

d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

Prévoir son mode de transport

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

Il peut s'agir :

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



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



PARTICIPER

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux.

Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

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 au niveau -1 du bâtiment Nicolas Beaujon, Porte 15, du lundi au samedi de 8h30 à 15h.

Tél. : 01 40 87 59 02 - Responsable : Dr Evelyne Cenon-Saul

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.drrc.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. Pour contacter la CRUQPC de Bichat - Claude-Bernard, adressez-vous à la chargée des relations avec les usagers Mme Sylvie Celerier (01 40 87 58 71). 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 à l'hôpital (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 / sap-delegation-association@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 de Sylvie Celerier, Chargée des relations avec les usagers (01 40 87 58 71) ou auprès des admissions. 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 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. 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 (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 (nom, prénom)
Adresse
Tél., fax, e-mail
Lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant) :

Pour m'assister en cas de besoin, en qualité de personne de confiance :
☐ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital
☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne désignée (recommandé) :

obtenir ses documents médicaux

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

Le dossier médical contient notamment :

- 1/ Les informations recueillies au cours du séjour à l'hôpital :
 - lettre du médecin à l'origine de la consultation ou l'admission
 - motif d'hospitalisation
 - recherche d'antécédents et facteurs de risque
 - conclusions de l'évaluation clinique initiale
 - nature des soins dispensés et informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
 - prescriptions effectuées et éléments relatifs à leur exécution et aux examens complémentaires
 - dossier d'anesthésie
 - compte rendu opératoire ou d'accouchement
 - consentement écrit du patient lorsqu'il a été requis
 - mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident
 - dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers
 - informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé
 - correspondances échangées entre professionnels de santé
- 2/ Les informations formalisées établies à la fin du séjour, notamment :
 - le compte-rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie
 - la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
 - les modalités de sortie (domicile, autres structures)
 - la fiche de liaison infirmière
- 3/ Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers – ces informations ne sont pas communicables.



désigner une personne de confiance

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

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle

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

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

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

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

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

Fait à :

Le :

Votre signature :
(recommandé) :

Signature de la personne désignée

Pour en savoir plus

Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) : <http://www.aphp.fr/>
Site des Hôpitaux Universitaires Paris Nord Val de Seine : <http://hupnvs.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/>

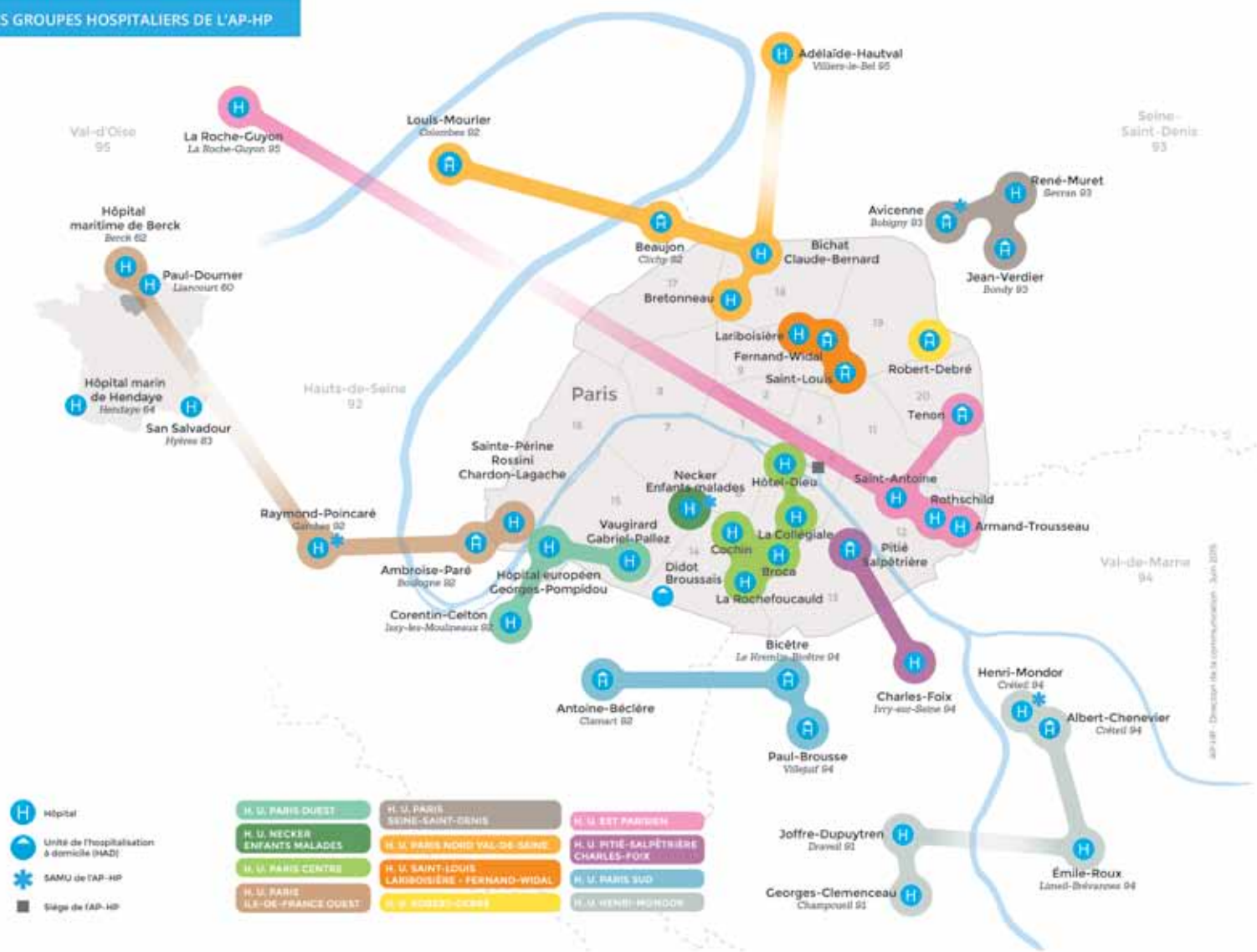
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé :
<http://www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr/>
Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-de-France : <http://ars.iledefrance.sante.fr>
Portail des agences sanitaires : <http://www.sante.fr/>
Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/>
Agence 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 interministérielle 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
hupnvs.aphp.fr

Où se soigner à l'AP-HP ?

LES GROUPES HOSPITALIERS DE L'AP-HP



AP-HP - Directeur de la communication - Juin 2016