Votre séjour à

L'hôpital Pitié-Salpêtrière

AP-HP. Sorbonne Université

- Un hôpital et des soignants engagés pour la qualité et la sécurité des soins
- Qui sont vos interlocuteurs à l'hôpital ?
- Des professionnels hospitaliers à votre écoute
- Anticipez votre arrivée : Pré-admission et admission
- Préparez votre sortie
- Vos droits et vos responsabilités
- La personne de confiance
- Les directives anticipées
- Nous protégeons vos données personnelles
- Plan de l'hôpital

Un hôpital et des soignants engagés pour la qualité et la sécurité de vos soins

L'hôpital s'engage à accompagner ses patients dans la prise en charge de la douleur (Évaluation, anticipation et soulagement de la douleur).
Notamment grâce aux **équipes mobiles de la douleur et des soins palliatifs.**

L'hôpital s'engage dans la lutte contre les infections nosocomiales.
De nombreuses mesures de prévention sont mises en œuvre par les professionnels pour réduire les risques infectieux. Découvrez comment vous aussi vous pouvez contribuer à limiter le risque d'infections sur aphp.fr.

L'hôpital s'engage à déclarer tout évènement indésirable associé aux soins.
Une **analyse pluridisciplinaire** sera menée, et des **actions d'amélioration** seront mises en place.

L'hôpital de la Pitié-Salpêtrière a été certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour la Qualité de ses soins.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

L'HÔPITAL DE LA
PITIÉ-SALPÊTRIÈRE
DEVIENT UN LIEU
DE SANTÉ
SANS TABAC

Qui sont vos interlocuteurs à l'hôpital ?

Vous avez une question, ou vous souhaitez exprimer votre satisfaction, votre mécontentement ?
Vous pouvez contacter :

Le cadre de santé du service

Vous pouvez demander à le rencontrer.

Les Chargés de Relations avec les Usagers et les Associations (CRUA)

Rattachés à la direction de l'hôpital; ils sont à votre disposition pour **répondre à vos questions, faciliter vos démarches, vous communiquer la liste des associations.**

> **Contact :**
01 42 17 61 52
usagers.psl@aphp.fr

Les représentants des usagers

Issus d'associations agréées, ils portent la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles ils sont mandatés. Ils sont indépendants de l'hôpital.
Ils sont **joignables** et **à votre écoute :**

> **Ghislaine DUBOIS**
07 80 00 76 64
ghislaine.morvan-dubois-ext@aphp.fr

> **Francine GOURD**
06 12 92 15 09
francine.gourd-ext@aphp.fr

> **Nicole CROSNIER**
nicole.crosnier-ext@aphp.fr

> **Bruno ROSELLINI**
bruno.rosellini-ext@aphp.fr

Vous souhaitez de l'aide pour faciliter votre retour à domicile ou dans le cadre de vos démarches administratives :

Le service social

Pour contacter **une assistance sociale**, demandez les coordonnées au cadre de santé du service ou à votre médecin.

Vous souhaitez un accompagnement spirituel :

Les cultes religieux

> **Culte Bouddhiste :**
06 09 12 74 04
06 22 74 38 89

> **Culte Catholique :**
01 42 16 04 24

> **Culte Israélite :**
06 10 01 88 61

> **Culte Musulman :**
01 42 17 61 16
06 19 18 96 05

> **Culte Orthodoxe :**
06 62 02 93 22

> **Culte Polynésien :**
06 43 84 89 82

> **Culte Protestant :**
07 69 00 76 65

Vous souhaitez effectuer une réclamation?

Flashez ce QR code afin **d'accéder au formulaire de réclamation en ligne.**

Le saviez-vous ?

Vos remarques et observations sont analysées en **Commission Des Usagers (CDU)** afin d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge et de veiller au respect des droits des patients.
Au besoin, vous pouvez rencontrer le **médiateur médical ou hospitalier**, via le ou la CRUA.

Des professionnels hospitaliers à votre écoute

Des repères pour reconnaître les professionnels hospitaliers que vous pouvez croiser :

- En **rouge** : les **médecins**
- En **bleu** : le **personnel paramédical** (infirmiers, infirmières, aides-soignants...)
- En **orange** : les **étudiants en médecine**
- En **vert** : le **personnel technique**
- En **gris** : le **personnel administratif**



Des services pour vous

Où manger ?

Les cafétérias :
- **entrée Auriol** ouverte de **7h30 à 18h.**
- **bâtiment Babinski** ouverte de **8h à 18h.**
- **bâtiment IE3M** ouverte de **8h à 15h30.**
- **entrée Saint Marcel** ouverte de **7h30 à 18h.**

Visites

les visites sont autorisées et les horaires dépendent de l'organisation de chaque service de soins.

TV - téléphone

Les services **TV + téléphone** se trouvent :
- Bâtiment des **Admissions** (rez-de-chaussée)
- Bâtiment **Babinski** (rez-de-chaussée)

Médiathèque

La médiathèque est située au **sous-sol du bâtiment Éole**. Elle est ouverte les lundis, mardis et vendredis de 13h à 16h. **Contact : 01 42 16 11 84**

Faire un don

La **Fondation de l'AP-HP** est l'entité juridique qui **collecte des dons, legs** et **assurances-vie** pour les **38 hôpitaux de l'AP-HP**, plus grand centre hospitalier universitaire d'Europe.

Depuis sa création en 2016 par l'AP-HP, la Fondation de l'AP-HP soutient la **recherche, l'innovation, l'organisation des soins** et le **confort des patients** dans chacun des 38 hôpitaux du groupe. Elle agit **en lien direct avec les équipes hospitalières de l'AP-HP** pour répondre à leurs besoins stratégiques et opérationnels.

La Fondation de l'AP-HP a soutenu plus de **500 projets** permettant aux **équipes hospitalières** et de **recherche** d'accélérer leurs **innovations au bénéfice des patients et de leurs proches.**

Je soutiens mon hôpital, Je soutiens sa Fondation

FONDATION DE L'AP-HP

Anticipez votre arrivée

Pré-admission, admission

Vous venez pour une hospitalisation ou une consultation ?



La pré-admission en ligne permet de faciliter vos démarches administratives, sans vous déplacer et limiter votre temps d'attente lors de votre venue.

Documents administratifs à prévoir :

- ☐ Une **pièce d'identité (Carte – Nationale d'Identité, passeport et carte de séjour),** avec photographie,
- ☐ Votre **carte vitale** ou attestation d'ouverture de droits à l'assurance maladie,
- ☐ Votre **carte de mutuelle**.

Pour commencer votre pré-admission en ligne scannez ce QR code :

ou rendez-vous sur votre espace patient en ligne : mon.aphp.fr/preadmission

Si vous n'avez pas fait votre pré-admission en ligne : **Avant votre rendez-vous, pensez à aller au service des admissions avec ces mêmes documents.**

Où faire ses démarches administratives ?

A Le bureau des admissions / frais de séjour (bâtiment des admissions) est **ouvert de 6h30 à 21h00.** Le bureau des admissions (Babinski) est **ouvert de 7h00 à 17h30.**

R **La régie** lieu pour récupérer des objets de valeur que vous avez laissés – venir muni de votre mandat et d'une pièce d'identité - est **ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 15h45.**

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.

Retrouvez de nombreux services sur l'application **Mon AP-HP**

Préparez votre sortie

À VOTRE SORTIE

Un professionnel du service vous remet :

- Compte rendu de sortie
- Certificats médicaux
- Ordonnances

Votre dossier médical

Il est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Vous pouvez trouver les éléments essentiels du dossier médical AP-HP pour le suivi et la coordination des soins sur :

Mon AP-HP

Mon Espace Santé

Si vous n'avez pas trouvé les éléments souhaités, vous pouvez demander votre dossier médical à la direction de l'hôpital :

Vous avez un problème avec votre facture ?

Vous pouvez contacter le service de facturation :

regularisation-psl@aphp.fr

Exprimez votre satisfaction

Votre avis est important ! Afin d'améliorer la prise en charge des patients, un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé par mail à la suite de votre passage au sein de notre établissement.

Merci pour le temps que vous pourrez y consacrer.

Devenez patient partenaire bénévole !

Votre expérience à l'hôpital, en tant que patient ou accompagnant d'un proche, a de la valeur. Partagez-la !

Mettez votre vécu au service :

- Des patients : partager votre expérience pour les soutenir
- Des soins : améliorer la qualité et la sécurité des parcours
- Des équipes : contribuer à des projets d'organisation, recherche ou formation

> **Contactez-nous !**

partenariat.patient.sun@aphp.fr

Vos droits et vos responsabilités

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Principes généraux

La charte garantit à toute personne hospitalisée le **droit à des soins de qualité**, au **respect de sa dignité**, de **ses choix**, de **sa vie privée** et de ses **convictions**. Le patient est **informé de sa prise en charge**, participe **aux décisions médicales**. Il doit donner son **consentement libre et éclairé**, et peut refuser les soins, sauf exceptions prévues par la loi. Enfin, il peut accéder à **ses données de santé**, et **exprimer ses remarques** ou **exercer un recours**.

La charte intégrale est disponible sur aphp.fr ou à l'entrée du service, ou flashez ce QR code :

Prise en charge et frais de séjour

Les soins à l'hôpital reposent sur la mobilisation d'un grand nombre de professionnels et de ressources. La sécurité sociale, votre mutuelle si vous en avez une, prennent en charge une partie des coûts (et parfois en différé), et il est possible qu'il vous soit facturé des frais de séjour.
Pour plus d'informations consultez le site :
www.aphp.fr/contenu/ combien-ca-coute.fr

Les frais hospitaliers sont affichés dans les services.
Lorsque vous quittez l'hôpital, n'oubliez pas de passer au bureau des frais de séjours au niveau des admissions.

Don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes ou tissus, 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.

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.

Pourquoi et comment désigner une personne de confiance ?

Il est possible de désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches, ou assister à vos entretiens médicaux. Elle sera consultée pour exprimer votre volonté si vous n'êtes plus en état de le faire.

COMMENT FAIRE ?

Vous devez être majeur pour pouvoir désigner une personne de confiance. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.
Vous devez remplir et signer avec elle un document de désignation.

Chacun d'entre vous aura une copie et un exemplaire sera dans votre dossier médical.

VOUS CHANGEZ D'AVIS ?

Vous pouvez mettre fin à tout moment à cette désignation.

Vous souhaitez désigner une personne de confiance ?
Vous trouverez, page suivante, un formulaire à remplir et retourner à l'hôpital.

Ajouter pour en savoir plus sur la personne de confiance, rendez-vous sur aphp.fr

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Formulaire à remplir par vos soins et à remettre à un membre du personnel soignant ou aux admissions.

Je, soussigné

Nom de naissance :_____

Nom usuel :_____

Prénom :_____ Sexe :_____

Adresse :_____

Date de naissance /_____/_____/_____/

Désigne M., Mme, (nom de naissance, nom usuel, date de naissance, prénom, adresse, tél., e-mail)

_____

_____

Votre lien avec la personne de confiance (parent, proche, médecin traitant)

_____

POUR M'ASSISTER EN CAS DE BESOIN EN QUALITÉ DE PERSONNE DE CONFIANCE

○ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital_____

○ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'AI BIEN NOTÉ QUE M., MME

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

○ J'ai été informé sur la personne de confiance, mais ne souhaite pas en désigner.

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

Signature de la personne désignée

Fait à_____

le_____

Signature

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

Un double de ce document est conservé par le patient.

Pourquoi et comment rédiger des directives anticipées ?

Vos directives anticipées permettent d'exprimer par avance votre volonté de poursuivre, de limiter, d'arrêter ou de refuser des traitements ou des actes médicaux, si un jour vous n'êtes plus en mesure de le faire vous-même…

COMMENT FAIRE ?

Toute personne majeure, même sous tutelle - avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille - peut rédiger ses directives anticipées.
Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives anticipées, vous pouvez faire appel à deux témoins.

Comment les rédiger ?

- Compléter le formulaire
- Remplir le formulaire disponible dans Mon Espace Santé
- Sur papier libre daté, signé et à vos noms, prénoms, date et lieu de naissance

JE CHANGE D'AVIS ?

Vos directives anticipées peuvent être écrites à n'importe quel moment, que vous soyez malade ou non. Vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Elles sont valables sans limite de temps. Le document le plus récent fera foi.

Où les conserver ?

- Les garder avec vous
- Les confier à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche
- Les confier à votre médecin traitant
- Les transmettre à un membre du service à l'hôpital pour les insérer dans votre dossier médical
- Les enregistrer dans votre dossier médical sur Mon Espace Santé

Pour retrouver le formulaire de rédaction des directives anticipées de l'AP-HP, flashez ce QR code.
Pour en savoir plus sur les directives anticipées, rendez-vous sur aphp.fr

Nous protégeons vos données personnelles

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) accorde une grande importance à la confidentialité et à la sécurité de vos données personnelles. Cette notice d'information synthétisée vise à vous informer sur la manière dont vos données sont collectées et utilisées dans le cadre de votre prise en charge nos hôpitaux de l'AP-HP.

Pourquoi vos données personnelles sont collectées par l'AP-HP ?
- Pour organiser vos soins, vos rendez-vous et votre suivi médical ;
- Pour créer votre dossier médical et administratif ;
- Pour améliorer la qualité des soins, parfois avec des outils d'intelligence artificielle ;
- Pour faire avancer la recherche en santé, si vous ne vous y opposez pas.

Quelles données personnelles sont collectées ?
En fonction du contexte et des besoins précis liés à votre prise en charge, vos noms, prénoms, coordonnées, informations et résultats médicaux (rendez-vous, examens, etc.) informations sociales ou encore échantillons biologiques, pourront par exemple être collectées.

Combien de temps sont-elles gardées ?
Vos données sont conservées par l'AP-HP pendant une durée limitée et déterminée. Par principe, la loi impose une durée de conservation de 20 ans après votre dernière venue à l'hôpital.

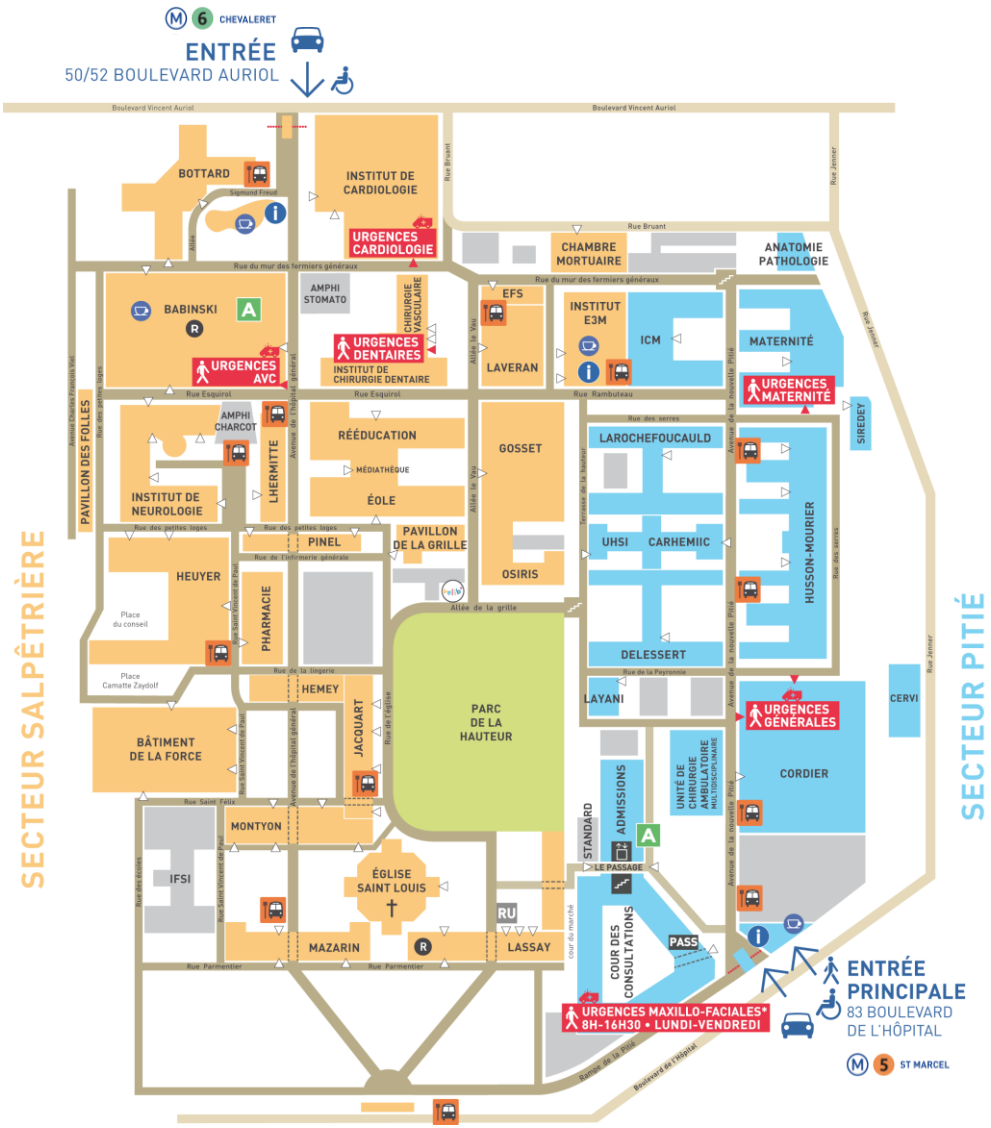
Qui peut voir vos données personnelles ?
- Les professionnels de santé de l'AP-HP qui vous soignent ;
- Certains services administratifs ou informatiques, pour des besoins précis ;
- Des tiers autorisés ou des partenaires de confiance, si nécessaire.

Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?
- Être informé sur les conditions de traitements de vos données ;
- Accéder à vos données, corriger ou limiter l'usage ou la visibilité de vos données ou encore contrôler les accès à votre dossier médical ;
- Refuser l'utilisation de vos données pour la recherche, sans conséquence sur vos soins.

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles rendez-vous sur aphp.fr > https://www.aphp.fr/protection-des-donnees-personnelles-information-patient

PLAN DE L'HÔPITAL
PITIÉ-SALPÊTRIÈRE

83, Boulevard de l'Hôpital - 75651 Paris Cedex 13
Standards **01 42 16 00 00 - 01 42 17 60 60**





Des navettes circulent du
lundi au vendredi
- de **8h à 18h**
- ou de **9h à 16h30**

Temps d'attente moyen : 20 minutes

Repérez vous dans l'hôpital grâce à la géolocalisation.
Cherchez votre bâtiment et laissez vous guider !