



Hôpitaux Universitaires La Pitié Salpêtrière – Charles Foix

PASSEPORT

La Pitié Salpêtrière - 2014

A L'USAGE DES SERVICES

Récapitulatif des documents d'information
disponibles pour les usagers

Où trouver les documents?

p. 2 - 5

I. Affiches obligatoires

p. 6 - 9

II. Affiches facultatives

p. 10 - 12

III. Documents à remettre obligatoirement aux patients

p. 13 - 15

IV. Documents à remettre aux patients selon demande ou nécessité

p. 16 - 25



Améliorons ensemble l'accueil et
l'information des patients et visiteurs

Où trouver ces documents ?

Tous les documents listés dans ce passeport sont disponibles dans **SQWEB** : nouvelle base de gestion documentaire du Groupe Hospitalier.

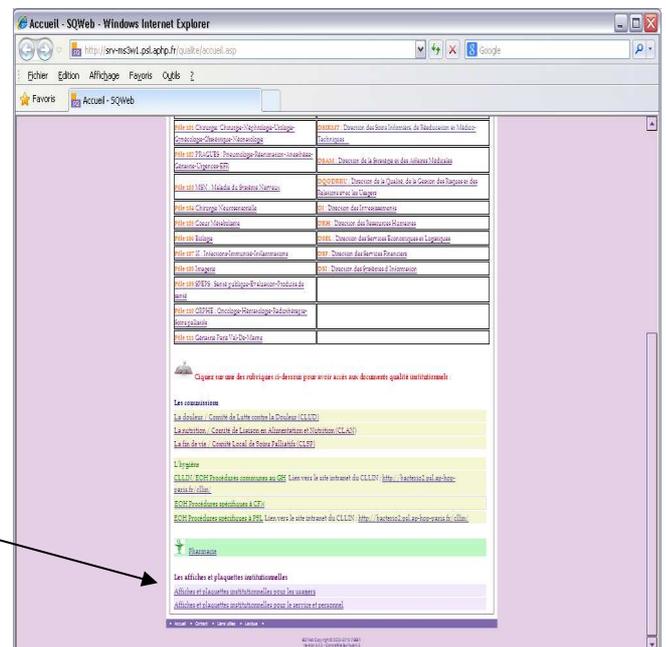
Cette base vous permet d'accéder facilement et librement (aucun mot de passe exigé) aux documents qualité émis par le GH, les documents d'information (affiches, plaquettes, livrets etc.) y sont par exemple enregistrés.

Pour y accéder : cliquer sur le raccourci « **SQWEB** » présent en page d'accueil d'intranet :



Ou par l'adresse Url : <http://srv-ms3w1.psl.aphp.fr/qualite/accueil.asp>

Vous trouverez ensuite l'ensemble des documents d'information en cliquant sur la rubrique «**Information des usagers : Affiches et plaquettes institutionnelles** » en bas de la page d'accueil SQWEB.



Récapitulatif des documents d'information pour les usagers

N°	Nom du document	Format	Nb de p.	Référence SQWEB	Où trouver le document ?	p.
1	Passeport : Affiches et documents d'information pour les usagers	A4	23	INFO-0138	SQWEB	1
I	Affiches obligatoires					
1	Charte de la personne hospitalisée - Usagers vos droits	Affiche	1	INFO-0060	SQWEB	7
2	CNIL	Affiche	1	INFO-0061	SQWEB	7
3	Des interlocuteurs à votre écoute : la CRUQPC	Affiche	1	INFO-0059	SQWEB	7
4	S'informer et échanger (MUA & MIS)	Affiche	1	INFO-0066	SQWEB	7
5	Plan du site	Affiche	1	INFO-0065	SQWEB	8
6	Informations pratiques	Affiche	1	INFO-0062	SQWEB	8
7a	Les aumôneries ^[1]	Affiche	1	INFO-0063	SQWEB	8
7b	Démarches administratives après la consultation ^[2]	Affiche	1	INFO-0067	SQWEB	8
8	Sont à votre disposition...	Affiche	1	INFO-0064	SQWEB	9
9	Retour à votre domicile-Transports	Affiche	1	INFO-0068	SQWEB	9
II	Affiches facultatives					
1	Mon identité pour ma sécurité	Affiche	1	INFO-0084	SQWEB	11
2	Bracelet d'identité : bien vous identifier, c'est votre sécurité !	Affiche	1	INFO-0073	SQWEB	11
3	Sécurité des biens personnels des patients hospitalisés	Affiche	1	INFO-0116	SQWEB	11
4	Attention aux chutes	Affiche	1	INFO-0075	SQWEB	11
5	Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	Affiche	1	INFO-0103	SQWEB	12
6	Recueil de votre numéro de téléphone et adresse mail: pour un meilleur déroulement de votre prise en charge	Affiche	1	INFO-0108	SQWEB	12
7	Gardons notre hôpital propre	Affiche	1	INFO-0107	SQWEB	12

^[1] Pour les services d'hospitalisation uniquement

^[2] Pour les services de consultation uniquement

N°	Nom du document	Format	Nb de page	Référence SQWEB	Où trouver le document ?	p.
III Documents à remettre obligatoirement aux patients						
1	Livret d'accueil	Livret	24	INFO-0069	SQWEB et Magasin	14
2.1	Questionnaire de sortie : commun – Hospitalisation traditionnelle	Fiche A4	2	ENRE-0148	SQWEB-Direct. Qualité	15
2.2	Questionnaire de sortie : Médecine HDJ	Fiche A4	2	ENRE-0184	SQWEB et Direct. Qualité	15
2.3	Questionnaire de sortie : Chirurgie ambulatoire	Fiche A4	2	ENRE-0149	SQWEB et Direct. Qualité	15
2.4	Questionnaire de sortie : Hospitalisation traditionnelle – Chirurgie	Fiche A4	2	ENRE-0218	SQWEB	15
2.5	Questionnaire de sortie : Imagerie	Fiche A4	1	ENRE-0219	SQWEB	15
IV Documents à remettre aux patients selon demande ou nécessité						
Droits des patients						
1	Livret complémentaire des patients et usagers	Livret	20	INFO-0070	SQWEB	17
2	Règlement intérieur du GH	Livret	141	INFO-0071	SQWEB	17
3	Maison d'Information en Santé (MIS)	Plaquette	2	INFO-0078	SQWEB et Direct. Qualité	18
4	UNISS : Unité d'Information et de Soins des Sourds	Plaquette	2	INFO-0104	SQWEB	18
5	Mes médicaments à l'hôpital	Fiche A4	2	INFO-0110	SQWEB	18
6	Mon identité pour ma sécurité	Livret	2	INFO-0105	SQWEB et Direct. Qualité	18
7	Salon de coiffure	Plaquette	2	INFO-0082	SQWEB	18
8	L'Unité Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (UMAPS) vous accueille...	Plaquette	2	INFO-0117	SQWEB	19
9	Fin de vie : vos droits, vos choix	Plaquette	2	INFO-0101	SQWEB et Direct. Qualité	19
10	Vous venez de perdre un de vos proches	Plaquette	2	INFO-0077	SQWEB et Direct. Qualité	19
11	Oser parler avec son médecin	Plaquette	2	INFO-0289	SQWEB et Direct. Qualité	20
12	Comment savoir si une personne est hospitalisée à l'AP-HP ?	Plaquette	2	INFO-0290	SQWEB	20

13	Quel recours en cas d'insatisfaction ou litige sur le site Pitié Salpêtrière ?	Plaquette	2	INFO-0331	SQWEB	20
14	Directives anticipées nous sommes tous concernés	Plaquette	2	INFO-0332	SQWEB	20
15	Vous souhaitez être assisté d'une personne de confiance	Plaquette	2	INFO-0334	SQWEB	21
16	Comment obtenir vos documents médicaux ?	Plaquette	2	INFO-0333	SQWEB	21
Service social						
1	Le service social hospitalier de la Pitié-Salpêtrière	Plaquette	2	INFO-0079	SQWE Direct. Qualité	22
2	Le forfait hébergement son financement par l'aide sociale	Plaquette	2	INFO-0127	SQWEB	22
3	Financer l'entrée en maison de retraite médicalisée type EHPAD	Plaquette	2	INFO-0131	SQWEB	22
4	L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) à domicile	Plaquette	2	INFO-0128	SQWEB	22
5	L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) en établissement	Plaquette	2	INFO-0129	SQWEB	22
6	La carte d'invalidité civile & la carte européenne de stationnement	Plaquette	2	INFO-0130	SQWEB	22
7	Vous êtes obligé alimentaire	Plaquette	2	INFO-0135	SQWEB	23
8	Procédure concernant la protection judiciaire des personnes majeures	Plaquette	2	INFO-0132	SQWEB	23
9	Les mesures de protection judiciaire des personnes majeures	Plaquette	2	INFO-0134	SQWEB	23
10	Le mandat de protection future	Plaquette	2	INFO-0133	SQWEB	23
Associations						
1	Livret des Associations	Livret	44	INFO-136	SQWEB Direct. Qualité	24
2	La Maison des Usagers et des Associations	Plaquette	2	INFO-0083	SQWEB Direct. Qualité	24
Patrimoine et histoire						
1	Eglise Saint-Louis	Plaquette	2	INFO-0080	SQWEB	25
2	Historique de l'hôpital	Livret	4	INFO-0111	SQWEB	25

I. Affiches obligatoires

(dans la vitrine dédiée à l'information des usagers)

1 - Charte de la personne hospitalisée – Usagers vos droits

Usagers, vos droits
Charte de la Personne Hospitalisée - Principes généraux

Article n° 210931133 2022 2202-303 du 4 mars 2002
 loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des personnes malades et à la qualité de la prise en charge

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qu'il a choisi 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 orientés 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 le 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 cépithote.
- 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'a 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 amical des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.santeparis.fr

2 - CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CNIL
 Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Ce service hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Vous pouvez avoir accès aux informations santé vous concernant* en vous adressant au responsable de cet établissement ou (indiquer le service concerné ou la personne désignée à cet effet).

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

*Articles 26, 34 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ; décret n° 2002-637 du 29 avril 2002

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITALS DE PARIS

3 - Des interlocuteurs à votre écoute : la CRUQCP

Des interlocuteurs à votre écoute
 Vous avez des questions ou des remarques sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus à l'hôpital ?
 Vous souhaitez l'aide d'un tiers ?

En premier lieu, parlez-en au cadre de santé ou au médecin du service

Vous pouvez rencontrer :

- Le chargé des relations avec les usagers**
 Rattaché à la direction de l'hôpital, il est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.
 Mme Valérie Boniface-Damoulet
 Tél. : 01 42 17 60 34
 Mail : valerie.boniface@aphp.fr
 16, Cour des consultations
 En cas d'absence :
 Mme Marjan Regnier
 Tél. : 01 42 17 61 53
 Mail : marjan.regnier@aphp.fr
- Les représentants des usagers**
 Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.
 Mme Françoise Gouré
 Tél. : 06 12 92 15 09
 Mail : francoise.goure@eap.fr
 Représentants des familles du pavillon Marguerite Bottard
 Mme Isis Balzano
 Tél. : 06 63 31 96 35
 Mail : isis.balzano@wanadoo.fr
 M Gérard Berthouze
 Tél. : 06 78 99 76 66
 Mail : gerardberthouze@yahoo.fr

Vous souhaitez adresser une réclamation ?
 Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée.
 * En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical.

Le saviez-vous ?
 Vos remarques et vos observations seront communiquées à la **commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQCP)**. Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients. Retrouvez les informations sur la CRUQCP dans le livret d'accueil qui vous a été remis.

- Cette commission est composée de :**
 Président, directeur du GH : M G MOREL
 Représentants des usagers : M G BERLUREAU, Mme F GOURÉ et Mme I BALZANO
 Médiateur médical : Pr D HERSON, Délégué : Pr Ph CORNU
 Médiateur non médical : Mme H NIKON, Suppléante : Mme J LÉCOTTE
 Directeur qualité : Mme A FÉTTI, Ingénieur qualité : Mme C FROCH
 Coordonnateur des Relations avec les Usagers et les Associations : Mme V BONIFACE-DAMOULET
 Responsable du Service Social Hospitalier : Mme P GRATON
- Comment contacter la CRUQCP ?**
 Adresser un courrier à la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers qui transmettra à la CRUQCP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITALS DE PARIS

4 - S'informer et échanger (MUA & MIS)

S'informer et échanger

Maison des Usagers et des Associations (MUA)
 Vous vous posez des **QUESTIONS** ?
 Vous souhaitez **EN PARLER** !
 Les associations qui interviennent auprès des patients vous accueillent lors de leurs permanences.
Renseignements au **01 42 17 60 81** (76 081 depuis le téléphone de votre chambre).

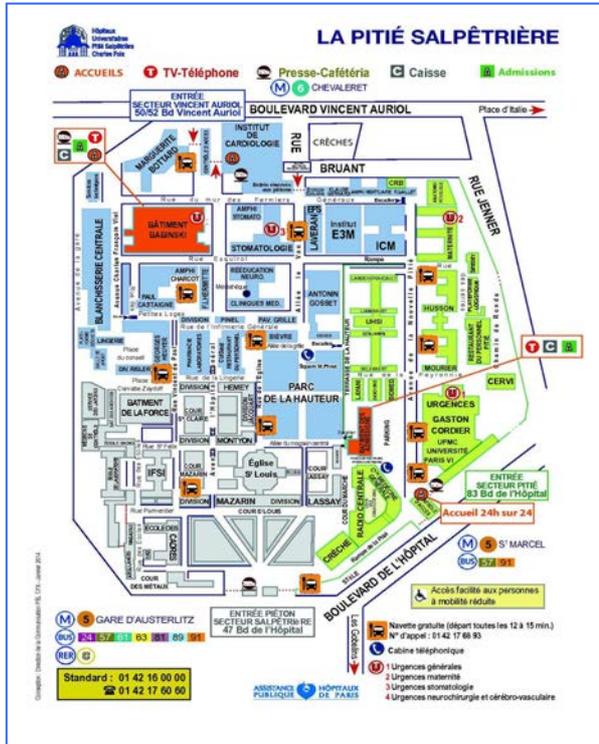
Maison d'Information en Santé (MIS)
PARTAGER avec un accompagnateur en santé.
AIDER à mieux vivre la maladie, à préparer la consultation, à préparer l'hospitalisation...
INFORMATIONS DISPONIBLES concernant plus particulièrement... **CANCER, OBÉSITÉ, DIABÈTE.**

Ouverture : es lundis, mardis, vendredis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. les mercredis de 10h30 à 12h30, les jeudis de 11h30 à 13h et de 14h à 19h.
Renseignements au **01 42 17 60 80** (76 080 depuis le téléphone de votre chambre).
 Télécopie : 01 42 17 65 24 - Email : maison.infosante@psl.aphp.fr

Pour accéder à la MUA et/ou à la MIS
 Entrée la plus proche :
 83, Bd de l'Hôpital Paris 75013
 Adresse interne :
 16, Cour des Consultations

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITALS DE PARIS

5 - Plan du site



7a - Les aumôneries

(pour les services d'hospitalisation uniquement)

Hôpital Universitaire La Pitié-Salpêtrière - Charles Foix

Les aumôneries

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. Dans le respect de la laïcité, chaque patient peut, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion. Des ministres des cultes sont à votre disposition et à celle de votre famille. Pour avoir leur visite, adressez-vous au cadre de santé du service.

- Bouddhiste** : 01.43.97.07.54 / 06.11.95.54.94
- Catholique** : 01.42.16.04.24 / 06.88.39.60.86 / 06.07.09.96.76
L'église Saint-Louis est ouverte tous les jours de 9 h 30 à 18 h.
Messe du lundi au samedi à 15h00 et le dimanche à 9h30
- Israélite** : 06.10.01.88.61
- Musulman** : 01.42.17.61.16
Mosquée de Paris, place du Puits de l'Ermitte 75005 Paris. 01.45.35.97.33, secrétariat 01.46.22.38.91
- Orthodoxe** : 01.46.22.38.91 / 06.60.63.98.24
- Orthodoxe Russe** : 01.47.63.87.62 / 06.10.01.88.61
- Orthodoxe Copte Française** : 01.43.44.73.72 / 06.08.60.57.07
- Orthodoxe Roumain** : 01.64.91.59.24 / 07.60.36.59.24
- Protestante** : 01.42.17.61.64 / 06.11.60.41.13

PSL Juin 2013

6 - Informations pratiques

Informations Pratiques

TV-Téléphone
Mise en service du téléphone et de la télévision
 → situé aux admissions de la Salpêtrière, du lundi au vendredi de 8h à 19h. Les samedis, dimanches et jours fériés, de 11h à 19h.
 → situé dans le hall du bâtiment Babinski, du lundi au vendredi, de 13h30 à 17h.

Coiffeur
 Du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h30.
 Pavillon Marguerite Bottard ou dans votre chambre.
 Rendez-vous sur simple appel au **01 42 16 03 15** (60 315 depuis le téléphone de votre chambre).

Presse-Cafétéria
Secteur Salpêtrière : du lundi au vendredi de 7h à 17h30, fermé les samedis dimanches et jours fériés.
Secteur Pitié : du lundi au vendredi de 7h30 à 19h, samedi de 10h30 à 18h30, fermé les dimanches et jours fériés.
Bâtiment Babinski : du lundi au vendredi de 8h à 18h, samedi et dimanche de 12h à 18h.
Institut de cardiologie : du lundi au vendredi de 9h à 16h, fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

Distributeur
 Boissons chaudes et/ou froides, friandises, sandwiches.

En cas de problèmes : composez le 06 08 82 62 52

Protection des personnels
 Extrait de l'article 30 du règlement intérieur des Hôpitaux Universitaires Pitié-Salpêtrière - Charles Foix.
 Les patients et leurs proches doivent, en toutes circonstances, garder un comportement correct et respectueux vis-à-vis du personnel des hôpitaux et des personnels hospitaliers. (...)
 Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires.

ASSURANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS
 Direction de la Communication PSL-CFX / Septembre 2012

7b - Démarches administratives après la consultation

(pour les services de consultation uniquement)

DEMARCHES ADMINISTRATIVES APRES LA CONSULTATION

Pas de passage en caisse	Passage en caisse
1 - Mention « pas de passage en caisse » sur fiche de circulation remise à l'accueil de la consultation	1 - constitution du dossier administratif sur présentation de la fiche de circulation qui portera mention des actes réalisés, de la carte vitale* et de la carte mutuelle, ou de l'attestation AME ou CMU
2- ou patients à 100%, en attente d'un 100% ou avec des difficultés de mobilité	2- encaissement des soins en l'absence de prise en charge si connaissance des actes en caisse
→ facturation aux organismes de prise en charge par l'hôpital	

Les caisses sont localisées aux sorties de l'hôpital : sortie boulevard de l'hôpital, Caisse Pitié (bâtiment des Admissions) ouverte de 8h à 19h du lundi au vendredi et à la sortie boulevard Vincent Auriol, caisse du bâtiment Babinski ouverte de 8h à 17h du lundi au vendredi

*des bornes de mise à jour des cartes vitales sont à disposition du patient qui s'adresse à l'agent de caisse

8 - Sont à votre disposition

Sont à votre disposition
... sur simple demande au secrétariat hospitalier.

Livret « Bienvenue à l'Hôpital Pitié-Salpêtrière »
Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital et vous aider dans vos démarches. Vous y trouverez notamment des informations relatives à votre entrée, séjour, sortie, sur la démarche à suivre pour obtenir vos documents médicaux, désigner une personne de confiance etc.

Questionnaire de satisfaction
À remplir au moment de votre sortie. Ce questionnaire nous aide à apporter des améliorations à votre séjour

Maison d'Information en Santé (MIS)
La maison d'information en santé s'adresse à toute personne désireuse de s'informer sur certaines maladies chroniques, sur leurs conséquences, ou de façon plus large sur des problématiques liées à la santé.

Vous venez de perdre un de vos proches ...
Le personnel s'associe à votre douleur et se charge de vous aider dans les formalités administratives.

Service Social Hospitalier
Le Service Social Hospitalier vous informe sur vos droits, vous accompagne dans vos démarches administratives, la constitution de dossiers, ainsi que la réalisation du projet de sortie pour un retour à domicile, ou une orientation en établissement.

Egalement disponible :

- Règlement intérieur
- Complément au livret « Bienvenue »
- Livret d'accueil du service

Direction de la Communication PCL - CSX - Octobre 2012

9 - Retour à votre domicile – Transports

Retour à votre domicile

TRANSPORTS :
c'est le médecin qui décide ...
c'est votre état de santé qui compte !

Le transport prescrit par votre médecin peut être pris en charge lorsqu'il est précisément :

- lié à une hospitalisation
- lié à des soins en rapport avec une affection de longue durée (ALD), un accident de travail ou une maladie professionnelle
- en série ou de longue distance*
- relatif à une convocation du service médical ou d'un médecin expert

C'est votre état de santé qui compte !

Votre état de santé	Le mode de transport conforme au référentiel de prescription
Si vous pouvez vous déplacer par vos propres moyens et sans assistance spécifique	Une voiture particulière ou un transport en commun suffisent
Si vous avez besoin d'aide pour vous déplacer ou accomplir les formalités administratives	Un véhicule sanitaire léger ou un taxi peuvent vous être prescrits
Si vous devez réellement être allongé et/ou sous surveillance constante	Une ambulance peut vous être nécessaire

L'Assurance Maladie contrôle le bon usage des règles de prise en charge et le respect des référentiels de prescription

* L'accès préalable de votre Centre d'Assurance Maladie est nécessaire pour les transports :
- longue distance > de 100 km à l'aller ;
- en série : au moins 4 transports aller-retour de > de 50 km sur 2 mois pour un même traitement

© Assurance Maladie Ile de France

II. Affiches facultatives

1 - Mon identité pour ma sécurité

mon identité pour ma sécurité

À votre arrivée à l'hôpital identifiez-vous :

- carte d'identité
- passport
- carte de résident

Code de la Sécurité Sociale - Article L162-21
« [...] Il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. »

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

2 - Le bracelet identité

Bracelet d'identité
Bien vous identifier, c'est votre sécurité !

Soins et médicaments
Bloc opératoire
Promenade
Examens de laboratoire
Imagerie

Le bon soin au bon patient

Vous êtes hospitalisé ou vous avez un proche hospitalisé ?
Lors de votre accueil vous avez été informé de l'utilisation de bracelet d'identité à l'hôpital, afin de fiabiliser l'identité et renforcer la sécurité du patient. Il est à garder tout au long du séjour.

LE PORT DU BRACELET VOUS EST VIVEMENT RECOMMANDÉ

Direction de la Qualité, Direction des Soins PSL - CFX
Photos : Odile FREYTAG, Bernadette Yvan
Conception graphique : Marc CHARRIAL, (Direction de la Communication PSL) - août 2011

3 - Sécurité des biens personnels des patients

Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière - Charles Foix

Sécurité des biens personnels des patients hospitalisés

Pendant votre séjour à l'hôpital, nous vous recommandons quelques règles élémentaires de sécurité afin de rendre votre hospitalisation plus agréable :

- Ne conservez ni argent, ni bijoux ou objets de valeur. Nous vous recommandons de les laisser à votre domicile ou de les confier à une personne de votre entourage,
- Si vous détenez des objets de valeur, demandez au personnel du service de les déposer auprès de la régie principale de l'établissement,
- Rangez vos affaires dans le placard de votre chambre prévu à cet effet,
- Si vous quittez votre chambre, même pour une courte durée, assurez-vous que vos effets personnels sont en sécurité.

Si vous décidez de conserver avec vous des objets de valeur, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de vol, perte ou dégradation.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

4 - Attention aux chutes

ATTENTION AUX CHUTES

Toilette
Assis
Lit
Confort
Promenade
Fauteuil
Allongé
WC

**Prenez appui sur des points solides !
Faites vous aider !**

Direction de la Qualité, Direction des Soins PSL - CFX
Photos : Odile FREYTAG, Bernadette Yvan
Conception graphique : Marc CHARRIAL, (Direction de la Communication PSL) - août 2011

5 - Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Charte des droits et libertés
de la **personne âgée dépendante**

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article 1 Choix de vie Toute personne âgée garde la liberté de choisir son mode de vie	Article 8 Préserver l'autonomie et prévenir La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit
Article 2 Domicile et environnement Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins	Article 9 Droit aux soins Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles
Article 3 Une vie sociale malgré les handicaps Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société	Article 10 Qualification des intervenants Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant
Article 4 Présence et rôle des proches Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes	Article 11 Respect de la fin de vie Soins et assistances doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille
Article 5 Patrimoine et revenus Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles	Article 12 La recherche : une priorité et un devoir La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité
Article 6 Valorisation de l'activité Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités	Article 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne
Article 7 Liberté de conscience et pratique religieuse Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix	Article 14 L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qui éprouvent les personnes âgées dépendantes

Fondation nationale de gérontologie
ministère du Travail et des Affaires sociales, 1996

6 - Recueil de votre numéro de portable et adresse mail

Pour un meilleur déroulement de votre prise en charge, nous vous proposons de nous communiquer votre **numéro de téléphone portable** ainsi que votre **adresse mail**.

Ces informations sont nécessaires pour :

- Vous rappeler, par l'envoi d'un SMS, le jour et l'heure de votre rendez-vous de consultation. Si vous ne pouvez pas vous rendre à ce rendez-vous, vous devez appeler le numéro de téléphone indiqué dans le SMS. Ce numéro correspond à une boîte vocale qui prend les messages d'annulation 24h/24 et 7j/7.
- Vous envoyer un mail de confirmation de vos rendez-vous (avec convocations).
- Vous orienter le jour de votre hospitalisation et vous informer de l'état de votre dossier : soit votre dossier de pré-admission est complet et dans ce cas vous pouvez vous rendre directement dans le service de soins ; soit votre dossier est incomplet et vous devez passer au bureau des admissions pour compléter votre dossier.
- Vous demander des pièces complémentaires obligatoires pour votre dossier de pré-admission en cas d'hospitalisation : un dossier de pré-admission complet au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de votre hospitalisation vous évite de passer au bureau des admissions le jour de votre entrée à l'hôpital.
- Vous communiquer par mail un questionnaire de satisfaction le lendemain de votre rendez-vous de consultation ou 7 jours après votre hospitalisation. En nous adressant votre opinion, vous nous permettrez d'améliorer la qualité des soins et des services de notre hôpital. Nous vous remercions d'avance de votre participation.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers médicaux et administratifs des patients. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au médecin responsable de l'information médicale de cet établissement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

7 - Gardons notre hôpital propre

Groupe Hospitalier Pitié-Salpêtrière

Gardons notre hôpital propre

H Pour le respect d'autrui et de la loi... 	H Les déchets, c'est direct à la poubelle !
H Halte à l'affichage sauvage ! Trop d'info tue l'info ! 	H Vous avez dit liberté d'expression ? Ou liberté d'agression ?

marQue AP ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

III. Documents à remettre obligatoirement aux patients

1 - Le Livret d'accueil

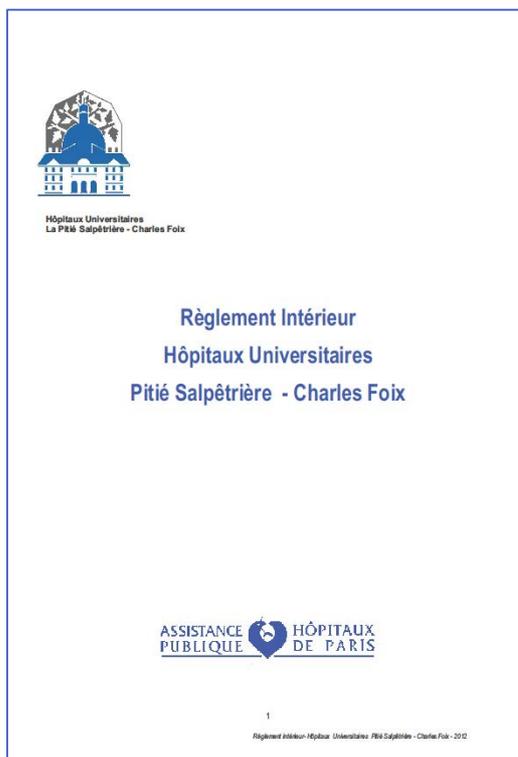


IV. Documents à remettre aux patients selon demande ou nécessité

1 - Livret complémentaire des patients et des usagers



2 - Règlement Intérieur Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière – Charles Foix



3 - Maison d'Information en Santé (MIS)



4 - UNISS: Unité d'Information et de Soins des Sourds



5 - Mes médicaments à l'hôpital



6 - Mon identité pour ma sécurité



7 - Salon de coiffure



8 - L'Unité Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (UMASP) vous accueille...

L'Unité Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs
UMASP

Hôpital Universitaire Pitié-Salpêtrière - Charles Foix

vous accueille ...

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

10 - Vous venez de perdre un de vos proches

Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers

Vous venez de perdre un de vos proches...

Le personnel s'associe à votre douleur et se charge de vous aider dans les formalités administratives.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

9 - Fin de vie: vos droits, vos choix

Fin de vie
vos droits, vos choix

La volonté du patient au cœur des décisions médicales

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, dite « loi Léonetti », met la volonté du patient au cœur des décisions médicales, notamment en ce qui concerne la fin de vie.

- Le patient peut faire part de ses souhaits sur la fin de vie en rédigeant des directives anticipées
- Le patient peut désigner une personne de confiance
- Le médecin et l'équipe soignante sauvegardent la dignité du malade, assurent la qualité de sa fin de vie et dispensent des soins palliatifs
- Le malade peut refuser ou décider d'arrêter un traitement
- L'obstination déraisonnable, anciennement appelée acharnement thérapeutique, est considérée comme illégale.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

11 - Oser parler avec son médecin

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Oser parler avec son médecin

→ *Pourquoi est-ce important ?*

En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

→ Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
→ Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
→ Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

Novembre 2013

12 - Comment savoir si une personne est hospitalisée à l'AP-HP ?

2012
L'AP-HP VOUS INFORME

Une famille est sans nouvelles d'un proche...

Comment savoir si une personne est hospitalisée à l'AP-HP ?

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

13 – Quels recours en cas d'insatisfaction ou litige sur le site Pitié Salpêtrière ?

Hôpitaux Universitaires La Pitié Salpêtrière-Charles Foix

Quels recours en cas d'insatisfaction ou de litige ?

Informations

pour les patients et les usagers qui ont une réclamation à faire

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

14 – Directives anticipées nous sommes tous concernés

Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière Charles Foix

Directives anticipées nous sommes tous concernés...

Code de la Santé Publique :
articles L 1111-4, L 1111-11 & L 1111-13
articles R 1111-17 & R 1111-20
Articles R 1112-2 & R 4127-37

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "Directives anticipées" afin d'exprimer, par avance, ses souhaits en matière de limitation ou d'arrêt d'un traitement, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

À quoi servent les directives anticipées ?

En phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable ou en situation de maintien artificiel en vie, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours considérés comme une obstination déraisonnable.

Comment rédiger vos directives anticipées ?

- Vous devez être majeur.
- Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- Vous devez écrire vous-même vos directives, préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance, les dater et les signer.
- Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins (dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée). Les témoins indiquent leur nom et qualité et attestent que le document est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Leur attestation est jointe à vos directives anticipées.

conception : Direction de la Qualité, Direction de la Communication - PSL-CPX - 2011 (maj septembre 2014)

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

15 – Vous souhaitez être assisté d'une personne de confiance

Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière Charles Foix L'AP-HP vous informe

à l'occasion de vos soins, vous souhaitez être assisté(e) 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.

conception : Direction de la Qualité, Direction de la Communication - PSL, D3X - 2011 miq septembre 2014

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

16 – Comment obtenir vos documents médicaux ?

Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière Charles Foix Comment Obtenir Vos dossiers médicaux

Vous êtes encore à l'hôpital, Vous l'avez quitté ... Vous souhaitez obtenir les documents médicaux établis à l'occasion de vos soins.

Les documents de sortie : Une ordonnance de sortie vous sera remise à la fin de votre séjour. Elle sera accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins. Ces documents vous apporteront, si nécessaire, certaines informations pratiques et préciseront la date de votre prochaine consultation.

Le compte rendu d'hospitalisation : Il sera adressé au médecin que vous désignerez avec les éléments utiles à votre suivi médical. Vous pourrez en demander un exemplaire.

Le dossier médical : Il peut comprendre de nombreux documents de nature différente qui vous sont communicables. Si vous le souhaitez, la copie de ces pièces sera adressée à votre médecin traitant.

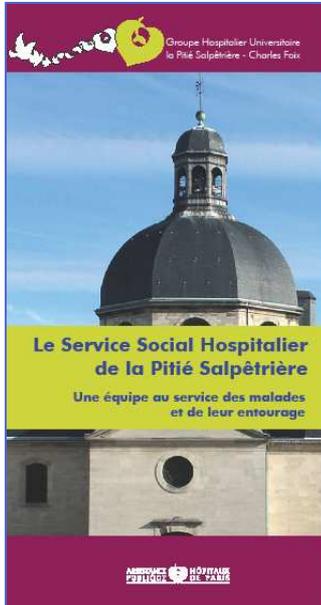
Les pièces essentielles de ce dossier sont notamment :

- le document médical indiquant le ou les motifs d'hospitalisation
- le compte rendu d'hospitalisation précisant le diagnostic de sortie et comprenant notamment :
 - les conclusions des principaux examens cliniques pratiqués ;
 - les comptes rendus une exploration clinique et des examens complémentaires significatifs ;
 - les indications et précautions pour le suivi
- le ou les comptes rendus opératoires (ou copies)
- les prescriptions thérapeutiques et les ordonnances, y compris celles de sortie
- les pièces faisant mention des actes transitionnels
- la fiche de liaison des soins infirmiers
- selon le cas, les autres pièces significatives (dichés d'imagerie, etc.).

conception : Direction de la Qualité, Direction de la Communication - PSL, D3X - 2011 miq septembre 2014

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

1 - Le Service Social Hospitalier de la Pitié Salpêtrière



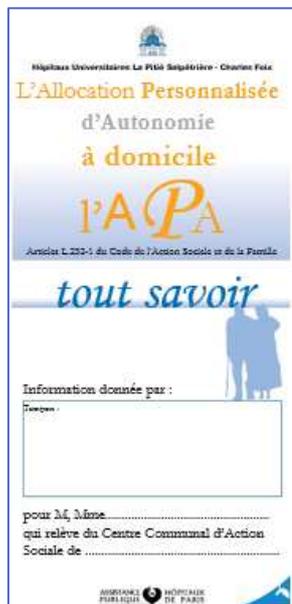
2 - Le forfait hébergement son financement par l'aide sociale



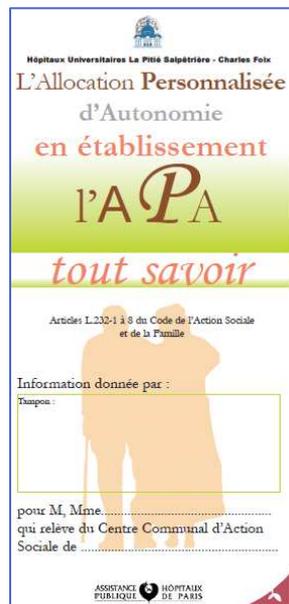
3 - Financer l'entrée en maison de retraite médicalisée type L'EHPAD



4 - L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) à domicile



5 - L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) en établissement



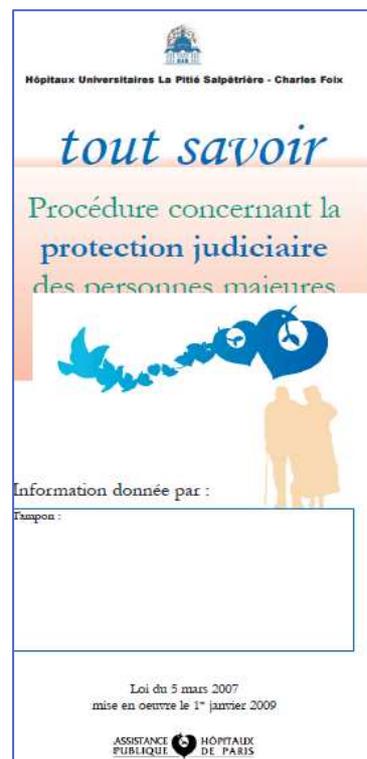
6 - La carte d'invalidité civile & la carte européenne de stationnement



7 - Vous êtes obligés alimentaires



8 - Procédure concernant la protection judiciaire des personnes majeures



9 - Les mesures de protection judiciaire des personnes majeures



10 - Le mandat de protection future



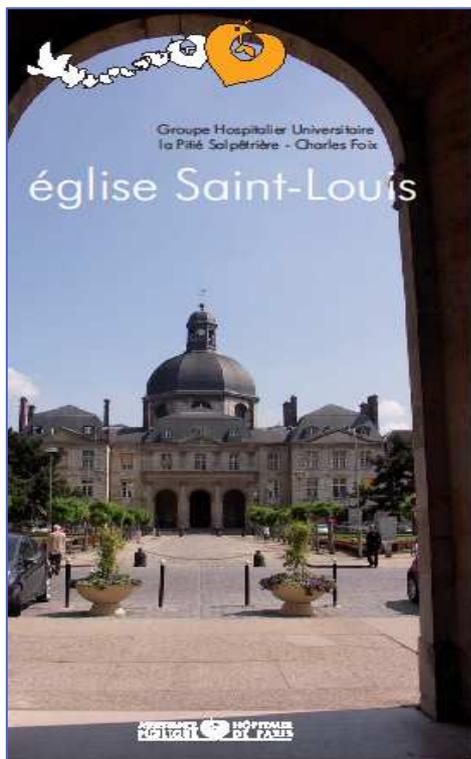
1- Le Livret des Associations



2 - La Maison des Usagers et des Associations



1 - L'église Saint-Louis



2 - Historique de l'Hôpital

■ ■ ■ Groupe Hospitalier Pitié-Salpêtrière,
UNE PAGE D'HISTOIRE

Janvier 1544
Février

Mars 1612
Avril

Mai 1656
Juin

Juillet

Août 1669

Septembre
1780

Octobre 1849
Novembre

Décembre
1862

Janvier 1905
Février

Mars 1964
Avril

Mai 1996
Juin

Juillet 2005 Août

Septembre
Octobre
2010

■ **Les origines de l'hôpital**

Elles remontent au XVI^{ème} siècle, avec la création en 1544 d'un grand « Bureau des pauvres » destiné à combattre la mendicité, véritable fléau dans la capitale. Malgré de louables efforts, le bureau échoue dans sa mission et les rues de Paris sont de plus en plus envahies par les mendiants et déshérités de toutes sortes.

Devenue Régente en 1610 à la mort d'Henri IV, Marie de Médicis décide en 1612 la création d'un hospice : Notre Dame de la Pitié, à l'emplacement d'un jeu de paume désaffecté. Cette création répond à un double objectif : aider les pauvres par dévotion, et vider les rues de Paris de ses mendiants. L'enfermement rebute cette population et ce sera un nouvel échec.

Notre Dame de la Pitié prévue pour contenir plusieurs milliers de mendiants parisiens, ne sert que de lieu de distribution de nourriture et d'hébergement pour les enfants, les vieillards et les femmes « de mauvaise vie », arrêtées par la police.

Cette institution ne répond qu'imparfaitement au projet de ses fondateurs. Les malheurs de la guerre (Guerre de trente ans, troubles de la Fronde) augmentent la masse des indigents. On compte alors 40 000 nécessiteux dont l'oisiveté et l'immoralité inquiètent. Cette situation est incompatible avec l'ordre monarchique qui se met en place avec le règne du roi Louis XIV.

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS