



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Universitaire Pitié Salpêtrière

Livret d'accueil 2017



HÔPITAUX UNIVERSITAIRES
PITIÉ SALPÊTRIÈRE
CHARLES FOIX

ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

Vous êtes accueilli-e à l'hôpital universitaire Pitié Salpêtrière

Vous êtes accueilli 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 7 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.

L'Hôpital Universitaire de La Pitié Salpêtrière est un établissement public de santé qui fait partie de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP). Hôpital de proximité et de spécialité, d'enseignement et de recherche, l'hôpital de la Pitié Salpêtrière est, de par sa taille, le 1^{er} groupe hospitalier français. Situé au cœur du 13^e arrondissement de Paris, il regroupe, au sein de 90 bâtiments répartis sur 33 hectares, 77 services regroupés en 11 pôles d'activités représentant l'ensemble des activités médicales existantes hormis la pédiatrie (sauf pédopsychiatrie), la dermatologie, le traitement des grands brûlés.

Hôpital Universitaire Pitié Salpêtrière

47 / 83 boulevard de l'Hôpital

75013 Paris

**Standard : 01 42 16 00 00
01 42 17 60 60**

Télécopie : 01 42 17 60 61

pitie-salpetriere.aphp.fr

www.aphp.fr

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

Entrée

Les formalités à votre arrivée

p. 4

p. 4

Qui se charge des formalités, et quand ?
 Quelles sont les formalités à remplir ?
 Que faut-il payer ?
 Salariés, prévenez votre employeur
 Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Les informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical
 Avez-vous une « personne de confiance » ?

Séjour

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

p. 6

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

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas
 Cafétéria, téléphone, télévision, wifi
 Visites, cultes religieux, courrier, enseignement
 Promenades, autorisations de sortie temporaire, médiathèque, espace associatif, coiffure

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

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

Une application web où les images remplacent les mots

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté, téléchargez l'appli sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/> ou demandez au personnel soignant de vous aider.



Sortie

p. 14

Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

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

S'informer et agir

p. 16

Participer

p. 16

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

S'exprimer

p. 17

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

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



ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

L'admission est indispensable pour garantir la sécurité de vos soins car elle permet de vous identifier. Elle est également importante pour vous dispenser, selon votre situation individuelle, de payer la partie des soins qui est directement prise en charge par les organismes sociaux.

Optez pour la pré-admission, c'est beaucoup plus simple ! Vous pouvez envoyer votre dossier :

Par mail : preadmission.psl@aphp.fr

Par courrier : Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière – Charles Foix

Service des Admissions - 47/83, Bd de l'Hôpital 75651 Paris cedex 13

Ou le déposer dans une des boîtes aux lettres prévues à cet effet aux admissions de Pitié ou de Babinski.

Qui se charge des formalités, et quand ?

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

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Pièces à fournir :
 - carte d'identité, passeport ou carte de séjour ;
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation CMU ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C ;
 - pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
 - Et le formulaire de pré admission qui vous aura été remis à la fin de votre consultation (téléchargeable sur le site internet pitiealsalpetriere.aphp.fr).

Si votre dossier est complet, vous serez prévenu par courrier et vous pourrez vous rendre directement dans le service le jour de votre hospitalisation.

- 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).

Si votre durée de résidence est inférieure à 3 mois, vous pouvez bénéficier, sous conditions, du dispositif des soins urgents. N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e).

Que faut-il payer ?

L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devrez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (voir page 15). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.

 **Pour en savoir plus, consultez notre site internet pitiealsalpetriere.aphp.fr rubrique espace patient**

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de présence, à demander à la secrétaire hospitalière après 24 heures d'hospitalisation.

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

Les informations sur votre état de santé

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

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

Votre dossier médical

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

 **Pour en savoir plus, consultez notre site internet pitieusalpetriere.aphp.fr rubrique espace patient**

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 l'exprimer vous-même.

Elle peut être différente de la personne à prévenir. Cette personne doit se faire connaître en renseignant le document et en le signant.

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

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le chargé des relations avec les usagers et les associations, tél. 01 42 17 60 34. relations.usagers@psl.aphp.fr. Son bureau est situé au rez-de-chaussée du bâtiment de la Cour des Consultations.

Vous pouvez également vous connecter sur les sites www.aphp.fr, rubrique Droits du patient. pitieusalpetriere.aphp.fr

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

CONSULTATION PRIVÉE

Certains médecins exercent une activité privée (libérale) à l'hôpital, de manière strictement règlementée. Les tarifs des honoraires du praticien (ainsi que ses horaires de consultation) doivent être affichés dans la salle d'attente, afin que vous puissiez prendre connaissance des tarifs pratiqués avant d'engager les soins avec le praticien choisi. Au terme de la consultation, vous réglez les honoraires qui figurent sur la feuille de soins qui vous est remise. Vous avez le choix entre secteur public et secteur privé. Votre choix du secteur privé ne doit pas résulter d'un délai d'attente en secteur public incompatible avec votre état de santé. En cas d'hospitalisation :

- vous devez formuler expressément par écrit votre choix d'être traité au titre de l'activité libérale du praticien ;
- vous pouvez obtenir une estimation des coûts liés aux soins ;
- vous ne pouvez être transféré du secteur public au secteur privé et inversement, sauf sur demande motivée de votre part et après avis du chef de service.

La PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

La PASS générale est un dispositif administratif qui permet aux patients sans couverture sociale l'accès aux soins ambulatoires, aux examens complémentaires et aux traitements médicamenteux à La Pitié Salpêtrière. L'entrée dans le dispositif est soumise à une évaluation de l'assistant de service social.

La PASS Bucco-dentaire permet, sous conditions de ressources, la délivrance de soins dentaires et prothétiques aux patients ayant renoncé aux soins pour des raisons financières. En cas de besoin, le personnel du service pourra vous renseigner.



SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

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

Les médecins

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

Les étudiant-e-s

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

Les rééducateurs

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



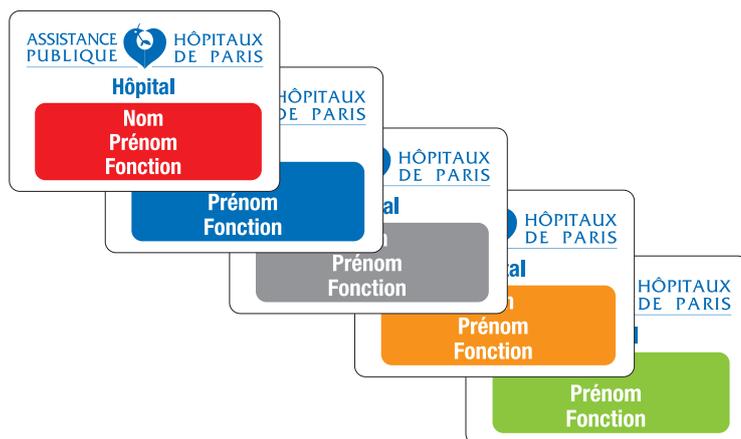
Les psychologues

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

Contrôler votre identité est indispensable pour assurer la sécurité de votre prise en charge. Un bracelet d'identité vous sera proposé dès votre arrivée dans le service. Vérifier que les informations sont correctes et signaler toute erreur. Tout refus de votre part de porter le bracelet d'identité sera notifié dans votre dossier. Enfin, ne soyez pas surpris : il vous sera demandé, avant tout acte ou soin considéré à risque de décliner votre nom de naissance, votre nom usuel, votre prénom et votre date de naissance.

Soulager la douleur

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Des spécialistes de la lutte contre la douleur peuvent également être sollicités.



Le badge

Chacun de vos interlocuteurs porte un badge, avec ses nom et prénom, sa fonction :

- 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.

Assistant-e-s sociaux - ales

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 :

- Association Tandem Île-de-France :
Gérard Berlureau / 06 76 99 76 66
William Tchoudja / 06 51 98 75 26
- Ligue contre le cancer :
Francine Gourd / 06 12 92 15 09
Nicole Crosnier / 06 82 40 16 67
- Représentante des familles :
Ida Balzano / 06 83 31 86 35



Vie quotidienne : les infos pratiques

Votre chambre



La Pitié Salpêtrière dispose d'une majorité de chambres individuelles et augmente le nombre de chambres à un lit au fur et à mesure de la rénovation des différents bâtiments.

Le linge de toilette n'est pas fourni, il est donc conseillé d'apporter vos serviettes de toilette ainsi que vos produits d'hygiène. En cas de difficulté, l'équipe soignante vous aidera pour votre toilette.

Vos effets personnels



Les objets précieux, les papiers de valeur et les moyens de paiement doivent faire l'objet d'un dépôt au coffre de l'hôpital ou être donnés par vos soins à l'un de vos proches. La responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée en cas de perte ou de vol, si vous avez refusé le dépôt. Adressez-vous au cadre du service pour toute information.

Les prothèses : rangez-les soigneusement dans un réceptacle identifié à votre nom. Si vous n'en possédez pas, demandez-en un à l'équipe soignante.

Les effets personnels : référez-vous au trousseau défini par le service. Remettez à vos proches tout le surplus que vous auriez apporté. Il est recommandé de ranger les vêtements dans le placard de la chambre. Si vous possédez un téléphone ou un PC portable, protégez-les en les rangeant sous clé dans le placard, voire dans le coffre à votre disposition, ou confiez-les à votre entourage. Veillez à informer l'équipe soignante.

Les repas



Vous pouvez signaler au personnel du service vos goûts, vos aversions, vos habitudes alimentaires et votre alimentation habituelle. Tous les jours, le personnel vous propose le menu des repas du lendemain ; vous pouvez demander à remplacer un aliment par un autre à choisir sur une liste en adéquation avec votre alimentation thérapeutique, et faire modifier les quantités. N'hésitez pas à demander des assaisonnements et condiments, dans le respect de votre alimentation thérapeutique. Un goûter peut vous être proposé l'après-midi. Un repas peut être commandé pour vos proches en échange d'un ticket « visiteur » acheté à la régie.

Un diététicien est à votre disposition pour adapter votre alimentation en fonction des alimentations thérapeutiques prescrites. Vous pouvez le contacter par l'intermédiaire du personnel soignant. Votre famille peut également le rencontrer.

Des cours d'éducation nutritionnelle ont lieu dans plusieurs services cliniques. Vous pouvez avoir un suivi diététique après votre hospitalisation par l'intermédiaire des consultations externes. Renseignements : cadre supérieur paramédical ou accueil de la consultation du service.

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

Cafétéria - Presse - Boutique



• **Relais H secteur Salpêtrière** (presse - cafétéria) :
47 boulevard de l'Hôpital
Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h.
Tél. 01 45 82 06 45.

• **Relais H secteur Pitié** (presse - cafétéria - livres - produits d'hygiène) : 83 boulevard de l'Hôpital.
Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30, samedi de 10h30 à 18h, dimanche et jours fériés de 12h à 18h.
Tél. 01 45 82 79 50.

Livraison en chambre possible sur demande le matin avant 10h pour l'après-midi (sauf week-end et jours fériés).

• **Relais H secteur Vincent-Auriol, bâtiment Babinski** (cafétéria - presse - jouets - produits d'hygiène - livres) : rez-de-chaussée haut, dans le hall d'accueil. Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h30, samedi, dimanche et jours fériés de 12h à 18h.
Tél. 01 45 85 12 23.

Livraison en chambre possible sur demande le matin avant 10h pour l'après-midi (sauf week-end et jours fériés).

• **Entrée Vincent-Auriol**, (cafétéria - brasserie - supérette).
Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h.
Week-end et jours fériés de 10h à 18h30.
Tél. 01 45 85 18 95.

• **Relais H secteur Vincent-Auriol, Institut E3M** (cafétéria - presse).
Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18 h.

Le téléphone - la télévision - Internet (wifi)



Deux points d'accueil :
Lundi au vendredi de 8h à 19h30
Samedi, dimanche et jours fériés de 10h à 19h30
• Secteur Pitié, bâtiment des Admissions.



• Secteur Vincent-Auriol, bâtiment Babinski, rez-de-chaussée.

Téléphonez au 01 42 17 65 65 depuis l'extérieur (appel gratuit) ou composez le 65 000 depuis le téléphone de votre chambre.

Un passage dans les chambres est prévu, afin d'assurer un service de proximité entre 15h et 18h.

Le tarif étant dégressif, les durées doivent être clairement précisées au début de la location. Les prix sont toutes taxes comprises. Vous êtes remboursés des sommes non utilisées en cas de sortie avant la fin de la location (sur présentation de votre facture). Passé un délai de 1 mois, aucun remboursement ne sera effectué. Téléphone et télévision sont payables d'avance ; renseignements sur appel téléphonique.



Unité d'Information et de Soins des Sourds (UNISS)

L'UNISS, Unité d'information et de soins des sourds, assure l'accueil des personnes sourdes et malentendantes par des professionnels pratiquant la langue des signes française :

Tous les jours de 9h à 16h30 sauf le mardi de 9h à 20h. Institut de cardiologie au rez-de-chaussée bas. Consultations assurées par des médecins «signeurs» ou avec interprètes.

En cas d'hospitalisation, l'équipe se déplace pour améliorer la prise en charge du patient sourd.

Prise de rendez-vous :

- téléphone 01 42 16 14 70,
- télécopie 01 42 16 14 71,
- SMS 06 33 08 13 12,
- accueil.sourds@psl.aphp.fr

La médiathèque



Située au sous-sol du bâtiment des cliniques médicales, la médiathèque, est ouverte, lundi 13h - 16h, mardi et vendredi 10h - 12h / 13h - 16h. Pour les patients qui ne peuvent pas se déplacer, un service de prêt à la demande est organisé. Contact téléphonique : 01 42 16 11 84 .

Les visites



En principe, elles sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h. Les horaires sont différents dans certains services tels que la réanimation, dans l'intérêt des malades.

Afin de respecter le calme et la sérénité des lieux, le nombre de visiteurs autorisés est fixé à deux par patient.

En cas de problème, il est souhaitable de rencontrer le cadre de santé du service pour aborder la question.

Les enfants âgés de moins de 15 ans ne peuvent être admis.

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.

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.

■ Culte Bouddhiste (UBF),
06 09 10 74 04 ou 06 22 74 38 99

■ Culte Catholique
01 42 16 04 24
06 88 39 60 86 ou 06 07 09 96 76

L'église Saint-Louis est ouverte tous les jours de 9h30 à 18h. Messe du lundi au samedi à 15h et le dimanche à 9h30.

■ Culte Israélite, 06 10 01 88 61

■ Culte Musulman,
01 42 17 61 16 ou 06 41 52 07 10
ou 06 34 31 60 27.

■ Culte Orthodoxe Roumain,
01 43 31 80 48 ou 06 84 59 40 30.

■ Culte Orthodoxe Russe,
01 47 63 87 62 ou 06 10 01 88 61.

■ Eglise Orthodoxe Copte Française,
01 43 38 27 25 ou 06 60 81 27 25

■ Culte Protestant,
01 42 17 61 64 ou 07 69 00 76 65
ou 06 11 60 41 13.

Continuité de l'enseignement



Vous êtes étudiant, vous pouvez bénéficier du maintien de votre enseignement lors de votre hospitalisation grâce à des associations comme l'Ecole à l'hôpital.

Pour toute demande, veuillez contacter le cadre ou l'assistante sociale de votre service.

Les promenades



L'hôpital est situé sur un terrain de 33 hectares avec des jardins et un bois classé. Vous y trouverez des bancs pour vous asseoir.

Avertissez systématiquement le personnel infirmier lorsque vous quittez votre chambre et le service.

Les autorisations de sortie temporaire



Compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, vous pouvez bénéficier soit, à titre exceptionnel, d'une permission de sortie de quelques heures, soit d'une permission de 48h.

Elle ne vous sera donnée qu'après avis médical favorable.

Le courrier



■ Pour le recevoir : le faire suivre avec l'adresse de l'hôpital, sans oublier de mentionner le service et le nom du chef de service.

■ Pour l'envoyer : remettre vos lettres, affranchies par vos soins, à l'accueil du service d'hospitalisation qui le transmettra au service du vauquemestre.

■ Renseignements :
01 42 17 66 70 ou 01 42 17 66 71,
du lundi au vendredi de 8h à 15h30.



La Maison d'Information en Santé (MIS)

Elle propose des informations générales sur l'hôpital et l'offre de soins, en particulier sur le cancer, l'obésité et la diabétologie.

Elle ne dispense pas de consultation médicale mais une information de qualité validée par des médecins :

- informations sur les maladies, traitements, effets secondaires,
- guides sur la prévention et le dépistage,
- coordonnées d'associations de soutien...

Située Cour des Consultations, elle est ouverte du lundi au jeudi de 10h à 12h30 et 13h30 à 17h
Tél : 01 42 17 60 80.



Procuration bancaire



Vous souhaitez donner une procuration à un tiers sur un compte bancaire ou postal : celle-ci sera valable pendant la durée de votre hospitalisation. Informez le médecin et l'assistante sociale de votre service.

Sécurité et 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.

En cas d'urgence, composez le 39 depuis le téléphone de votre chambre.

Coiffure



Un salon mixte est à votre disposition, avec ou sans rendez-vous, du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h30, tél. 01 42 16 03 15 (message possible sur répondeur en dehors de ces heures), pavillon Marguerite Bottard, rez-dechaussée.

La coiffeuse se déplace aussi dans les chambres des patients sur appel téléphonique en composant le 06 24 88 73 77.

L'espace associatif



Des associations de soutien aux patients et à leurs proches, conventionnées avec l'hôpital, sont présentes et prêtes à vous rencontrer.

Une Maison des Usagers et des Associations (MUA) accueille les permanences des associations de patients présentes et conventionnées par l'hôpital. Située 16, Cour des Consultations, c'est un lieu d'écoute ouvert à toute personne désireuse de s'informer sur le soutien apporté par ces associations.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le chargé des relations avec les usagers, tél. 01 42 17 60 34 ou 61 53. Pour connaître les associations de patients présentes à La Pitié Salpêtrière : pitiealpetriere.aphp.fr

Les caisses des consultations et soins externes (traitements externes) sont ouvertes du lundi au vendredi :

- bâtiment des Admissions de 8h30 à 16h30
- bâtiment Babinski de 8h30 à 16h30
- bâtiment division Lassy de 8h30 à 16h00

Le bureau des admissions est ouvert

- secteur Pitié, bâtiment des Admissions, 24 h / 24, 7 j / 7,
- secteur Vincent Auriol, bâtiment Babinski, du lundi au vendredi de 7h à 17h30.

Les frais de séjour sont ouverts du lundi au vendredi de 7h à 17h, secteur Pitié, bâtiment des Admissions.

Votre hôpital : se repérer, y accéder



- U 1** Urgences générales
- U 2** Urgences maternité
- U 3** Urgences stomatologie
- U 4** Urgences neurochirurgie et cérébro-vasculaire

- i** ACCUEILS
- A** Admissions
- C** Caisse
- café** Presse-Cafétéria
- T** TV-Téléphone

- Navette gratuite**
(départ toutes les 12 à 15 min.)
- Standard** : 01 42 16 00 00
01 42 17 60 60
- Relations avec les usagers**

- L'accès des véhicules est interdit**
sauf aux Personnes à Mobilité Réduite
sur présentation de la carte PMR
- ACCÈS FACILITÉ AVEC UN VÉHICULE**
à mobilité réduite

Moyens d'accès

L'entrée des véhicules particuliers est interdite.

Nous vous recommandons de stationner votre véhicule à l'extérieur et/ou de prendre les transports en commun.

Entrée Pitié

83, boulevard de l'Hôpital
Accueil 7 j / 7, 24 h / 24
Métro ligne 5 - St-Marcel
Bus 91 et 57 - St-Marcel

Entrée Salpêtrière (accès piétons)

47, boulevard de l'Hôpital
Accès de 6h à 18h du lundi au vendredi
Métro lignes 5 et 10 - Gare d'Austerlitz
RER C - Gare d'Austerlitz

Services hospitaliers spécialisés

Chirurgie et cancérologie gynécologique et mammaire, Chirurgie digestive et hépato-bilio-pancréatique, Chirurgie générale viscérale et endocrinienne, Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie, Chirurgie orthopédique et traumatologique, Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire, Chirurgie vasculaire, Coordination des prélèvements d'organes et de tissus, Département d'anesthésie - réanimation, Département de cardiologie, Département des maladies du système nerveux, Département de neuro-physiologie clinique, Diabétologie, Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA), Endocrinologie - métabolisme, Endocrinologie et médecine de la reproduction, Explorations fonctionnelles respiratoires, Gériatrie, Gynécologie - obstétrique, Hématologie clinique, (Allogreffes), Hépato-gastro-entérologie, Néphrologie, Néonatalogie, Neurochirurgie et otoneuro-chirurgie, Neurologie 1, Neuro-oncologie, Neuro-pathologie, Neuroradiologie, Nutrition, Maladies infectieuses et tropicales, Médecine générale (consultations), Médecines internes 1 et 2, Médecine nucléaire, Médecine physique et réadaptation, Oncologie médicale, ORL et implants, Ophtalmologie, Parasitologie - mycologie, Pneumologie et réanimation, Psychiatrie adulte, Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Radiologie générale, Radiothérapie, Réadaptation polyvalente, Réanimation médicale, Rhumatologie, Soins de suite neurologiques, orthopédiques et de réadaptation, Transplantation d'organes (cœur, foie, reins), de cornées et de tissus, Unité d'Information et de Soins des Sourds (UNISS), Unité Hospitalière Sécurisée Interrégionale (UHSI), Unité d'odontologie et PASS bucco dentaire, Unité des pathologies du sommeil, Unité mobile d'accompagnement et de soins palliatifs, Urgences (service d'accueil d'urgences), Urgences cérébro-vasculaires, Urologie et transplantation rénale.

Entrée Vincent Auriol

52, boulevard Vincent Auriol.
Accès de 6h à 18h pour les véhicules autorisés ; de 6h à 20h pour les piétons ; fermé samedis, dimanches et jours fériés.
Métro ligne 6 - Chevaleret
Bus 27 - Nationale

Entrée Bruant (accès piétons)

12, rue Bruant
Accès de 6h à 22h30 ; de 6h à 22h les samedis, dimanches et jours fériés
Métro ligne 6 - Chevaleret

Infos pratiques

- Les personnes à mobilité réduite (GIG - GIC - station debout pénible) et les malades pour qui la marche est difficile et devant être accompagnés, sont autorisés à entrer en véhicule par les accès Pitié et Vincent Auriol (accès contrôlé).
- Navette de transport au sein de La Pitié Salpêtrière  Il existe une navette aux diverses entrées du groupe hospitalier. Ce transport intérieur et gratuit pour les usagers fonctionne du lundi au vendredi de 7h45 à 18h45 et dessert les principaux points de l'hôpital. Son passage est de l'ordre de 12 à 15 minutes.
- Pour les proches parents des malades hospitalisés et transférés dans un établissement hospitalier éloigné de leur domicile, il existe plusieurs formules d'hébergement. Pour tout renseignement ou accompagnement dans vos démarches, vous pouvez vous adresser à un assistant de service social présent dans les services.



POUR PLUS D'INFORMATIONS

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



SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

Remplir les formalités de sortie

Au bureau des frais de séjour

- Munissez-vous de votre fiche individuelle signée par le médecin.
- Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour.
- Si vous êtes salarié, demandez vos bulletins de situation aux admissions. 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 73 73 57 57. 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'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision au minimum 48 h 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.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. Sur présentation de la quittance vous pouvez bénéficier éventuellement d'un remboursement selon le barème de votre couverture complémentaire.
- Si vous êtes assuré social avec une mutuelle qui a passé un accord avec l'AP-HP, et que vous avez donné une attestation de prise en charge au service des admissions, vous ne payez rien.

Le montant des frais

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

Vous sortez d'une unité de soins de longue durée

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

Les tarifs correspondant à l'hébergement et à la prise en charge de la dépendance évoluent régulièrement et sont disponibles aux admissions de l'hôpital. 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

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

Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

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

Votre avis nous intéresse

Au cours de votre hospitalisation ou quelques jours après votre retour à domicile, nous vous inviterons à renseigner un questionnaire de satisfaction. En nous adressant votre opinion, de façon anonyme, vous nous permettrez d'améliorer la qualité des soins et des services de notre hôpital. Une fois le questionnaire renseigné, il suffit de le remettre à un personnel du service. Nous vous remercions d'avance de votre participation.

 **Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction de l'AP-HP, se connecter sur www.aphp.fr/satisfaction-des-patients**

Prévoir son mode de transport

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

Il peut s'agir :

- d'un taxi conventionné par la sécurité sociale, (vous avez la possibilité d'appeler le taxi de votre choix) ;
- d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager assis ;
- d'une ambulance dans les autres cas.



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

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

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

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





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

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

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

Comme tous les établissements de santé, La Pitié Salpêtrière est visité tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Durant cette visite de certification, des experts évaluent le fonctionnement global de l'établissement et la qualité de prise en charge des soins proposés. Les résultats de ces visites sont à votre disposition sur le site Internet de la HAS www.has-sante.fr. Des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) sont également recueillis chaque année, les résultats sont mis en ligne sur le site Internet de l'hôpital pitieosalpatriere.aphp.fr.

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

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.

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

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- vous êtes favorable au don de vos organes : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur ;
- vous êtes opposé au don de vos organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.

 Pour en savoir plus www.agence-biomedecine.fr.

S'exprimer

Transmettre des directives anticipées

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger des directives anticipées qui sont valables pour une durée de trois ans. Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

Protéger les données personnelles qui vous concernent

Afin d'assurer votre prise en charge, 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'en demander communication, et de les faire rectifier. Vous pouvez en demander l'oubli partiel ou total. Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de l'hôpital (responsable du traitement). Lors de votre admission, vous pouvez aussi demander votre prise en charge confidentielle.

 **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 adresser vos remerciements ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service,
- la personne chargée 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 Usagers (CDU). Elle veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des usagers. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée au minimum de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. À La Pitié Salpêtrière, vous pouvez contacter la CDU en vous adressant, au chargé des relations avec les usagers, téléphone : 01 42 17 60 34 / 61 53. La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement. Pour en savoir plus, 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 / delegation.association@sap.aphp.fr)



Don du sang

Si vous ou l'un de vos proches souhaitez donner votre sang, l'Etablissement Français du Sang vous accueille site transfusionnel Pitié-Salpêtrière, pavillon Laveran (rdc) du lundi au samedi de 9 h à 15 h 30, tél. 01 42 16 02 52.



Protéger vos données personnelles

Protéger vos données personnelles administratives, sociales et médicales

Tous les services de l'AP-HP disposent d'un système informatique destiné à la gestion des dossiers des patients. Ce système gère toutes les données nécessaires aux soins des patients. Il permet aussi d'assurer la gestion administrative, la facturation des actes et de réaliser des travaux de recherche ou d'analyse des soins.

Les informations administratives, sociales et médicales que nous collectons auprès de vous et qui vous concernent (ou votre enfant), font l'objet d'un enregistrement informatique régulier dans ce système et sont traitées sous la responsabilité de l'AP-HP.

Seuls les professionnels de santé de l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge, ou celle de votre enfant, peuvent accéder aux données médicales. Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, l'AP-HP peut également être amenée, avec votre accord explicite, à transmettre ces données avec des professionnels de santé hors AP-HP intervenant par ailleurs dans votre prise en charge. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être déposées chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traitées par des organismes partenaires.

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date de décès.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, en vous adressant à tout moment à : Monsieur Serge MOREL le Directeur de l'hôpital Universitaire de la Pitié Salpêtrière - Charles Foix 47-83 boulevard de l'hôpital - 75013 Paris.

La recherche médicale et vos données de santé

Les informations administratives, sociales et médicales qui vous concernent, ou celles de votre enfant, sont utilisées pour réaliser des travaux de recherche afin d'améliorer la qualité des soins. Un Entrepôt de Données de Santé (EDS) a été mis en place à l'AP-HP afin de permettre la réalisation, à partir de données recueillies pour les soins, de recherches dites non interventionnelles, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière. Elles ne nécessitent aucune participation de votre part ou celle de votre enfant. Aucune recherche impliquant plusieurs équipes médicales n'est réalisée sans l'avis favorable du Comité Scientifique et Ethique de l'EDS de l'AP-HP.

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche.

Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement.

Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse <http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier.

Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://recherche.aphp.fr/eds>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits.

Les Chargés des Relations avec les Usagers et les Représentants des Usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées se trouvent sur la page 7 ou sur : pitieosalpetriere.aphp.fr/reclamation

Charte de la personne hospitalisée*



Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

A votre sortie, la lettre de liaison de sortie d'hospitalisation vous sera remise. Elle sera accompagnée d'un bulletin de sortie, des certificats médicaux et des ordonnances nécessaires à la continuation de vos soins et de vos traitements et à la justification de vos droits. La lettre de liaison sera adressée à votre médecin traitant ainsi qu'au médecin ayant prescrit l'hospitalisation.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

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

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

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

Attention

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

Pour + d'information une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est utile.

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

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

Désigner une personne de confiance :

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

A noter :

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

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

Je, soussigné-e

nom.....

prénom.....

adresse.....

date de naissance / /

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

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

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

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

J'ai bien noté que M., Mme

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

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

Fait à.....

le.....

Signature

Signature de la personne désignée

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

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient

Identité du patient

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

Né-e le / /

- Téléphone / /

Courriel.....@.....

Adresse postale.....

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

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

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms)

Adresse.....

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

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

à mon nom

au nom de : mon fils - ma fille

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

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande).....

Selon les modalités suivantes

Remise sur place à l'hôpital - Consultation sur place à l'hôpital

Envoi postal à l'adresse du demandeur

Envoi postal au docteur (nom, prénom, adresse).....

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

Date :

Signature

Pièces justificatives

Joindre une copie d'une pièce d'identité au nom du patient (sauf pour les mineurs) et une au nom du demandeur représentant légal/mandataire, auxquelles s'ajoutent le cas échéant :

*1a copie du livret de famille - *1a copie du jugement de tutelle - *1a mandat écrit désignant normalement la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom. Les frais de copie et d'envoi sont facturables.

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Le dossier médical contient notamment :

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

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

copie de la fiche d'incident

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

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

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

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



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

Vous souhaitez des informations complémentaires

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

Garantir les droits des patients et des usagers

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

Écouter et accompagner

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

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

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

S'informer sur les coûts et les remboursements

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

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



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

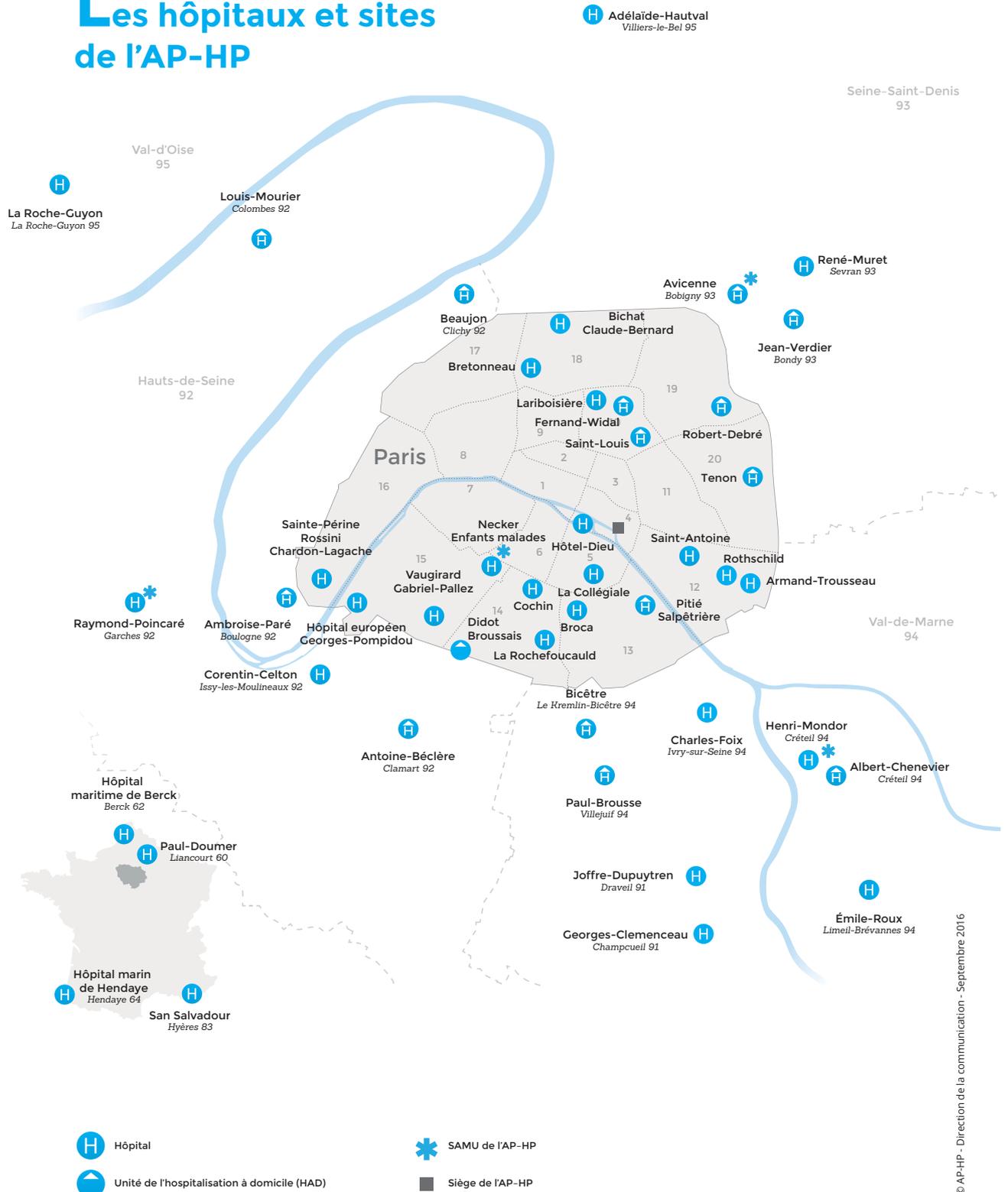
Pour plus d'information : www.aphp.fr

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

Ses hôpitaux accueillent chaque année 7 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 95 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

Les hôpitaux et sites de l'AP-HP



© AP-HP - Direction de la communication - Septembre 2016