



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Pitié-Salpêtrière

Livret d'accueil

Vous êtes accueilli à l'hôpital Pitié-Salpêtrière

Les hôpitaux universitaires AP-HP.Sorbonne Université : Charles-Foix (Val-de-Marne), Pitié-Salpêtrière (Paris, 13^e), Rothschild (Paris, 12^e), Saint-Antoine (Paris, 12^e), Tenon (Paris, 20^e), Trousseau (Paris, 12^e), La Roche-Guyon (Val d'Oise), proposent une offre de soins complète, d'excellence et de proximité permettant la prise en charge de la plupart des pathologies, du nouveau-né à la personne âgée.

Nos pôles d'excellence :

- Urgences et aval
généraliste et spécialisé :
neurologie, cardiologie,
réanimations, médecine
interne, maladies
infectieuses et tropicales,
psychiatrie, pneumologie,
- brûlés pédiatriques.
• Appareil locomoteur
• Cancérologie
et hématologie
• Périnatalité
• Gynécologie et
endocrinologie
- Digestif et nutrition
• Tête, cou et poumons
• Uro-néphrologie
• Handicap
• Pédiatrie
• Gériatrie

Bienvenue à l'hôpital Pitié-Salpêtrière, situé au cœur du 13^e arrondissement, à proximité de la gare d'Austerlitz, la Pitié-Salpêtrière propose un éventail très large de spécialités médicales et chirurgicales soutenu par l'existence, au sein de l'établissement, de 28 centres de référence maladies rares et de deux Instituts Hospitalo-Universitaires, l'ICAN et l'ICM. Il existe deux secteurs de couleur à l'hôpital, le secteur Pitié en bleu et le secteur Salpêtrière en orange.

Hôpital Pitié-Salpêtrière

83, boulevard de l'Hôpital - 75651 Paris cedex 13

Tél : 01 42 16 00 00 - 01 42 17 60 60

Retrouvez nous sur :

 Hôpital : pitie-salpetriere.aphp.fr  AP-HP : www.aphp.fr

 @HopPitieSalpe  @lapitiesalpetriere

 @hopitalpitie-salpetriere

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.

Entrée

p. 4

Les formalités à votre arrivée

p. 4

- Qui se charge des formalités et quand ?
- Quelles sont les formalités à remplir ?
- Que faut-il payer ?
- Salariés, prévenez votre employeur

Les informations sur votre état de santé

p. 5

- Votre dossier médical
- Vous allez être hospitalisé : vos médicaments
- Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)
- Avez-vous une « personne de confiance » ?

Séjour

p. 6

Pour vous soigner et vous accompagner

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, presse boutique, téléphone, télévision, médiathèque, visites, cultes religieux,
- promenades, autorisations de sortie temporaire, courrier, continuité de l'enseignement,
- procuration bancaire, sécurité et anti-malveillance, les associations, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

- Plan de l'hôpital
- Moyen d'accès et informations pratiques
- Services hospitaliers spécialisés

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
- Formuler un éloge, faire une réclamation

Protéger vos données personnelles

p. 18

Charte de la personne hospitalisée

p. 19

Formulaires :

p. 20

- Obtenir ses documents médicaux
- Être assisté-e d'une personne de confiance



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.

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'application sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/>





ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous au bureau des admissions et frais de séjour. Vous pouvez opter pour la préadmission en envoyant votre dossier :

 mon.aphp.fr/preadmission ■ **Courrier** : Bureau des pré-admissions - 83, boulevard de l'Hôpital - 75651 Paris cedex 13

Vous pourrez réaliser votre préadmission en vous déplaçant au guichet avec l'assistance d'un chargé de patientèle ou éviter l'attente en remettant votre dossier rempli et complété à un chargé de patientèle.

 **Hôpital Pitié-Salpêtrière - Admissions** - Secteur Pitié : Bâtiment Admissions • Secteur Salpêtrière : Bâtiment 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 un titulaire de l'autorité parentale ou une personne dûment habilitée, munie d'une autorisation de soins.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - carte d'identité, passeport ou carte de séjour ;
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation PUMa (ex CMU) ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CSS (Complémentaire de Sécurité Sociale)
 - 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.

Si votre dossier est complet, vous serez prévenu par SMS ou mail et vous pourrez vous rendre directement dans le service le jour de votre hospitalisation. S'il est incomplet, vous serez prévenu par SMS ou mail pour vous demander de nous transmettre les pièces manquantes.

- **Patients étrangers** : si vous n'êtes pas assuré social et que vous résidez en France depuis au moins trois mois, demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'Aide Médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un assistant du service social. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents. Si vous êtes de passage en France, un devis prévisionnel sera établi pour lequel le règlement sera obligatoire 48 heures avant les soins.

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 14). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.



Pour en savoir plus, consultez le site : www.aphp.fr
vous êtes patient - vous avez rendez-vous à l'hôpital pour une consultation ou une hospitalisation - Combien ça coûte ?

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander au service des admissions après 24 heures d'hospitalisation.

CONSULTATION PRIVÉE

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

Les informations sur votre état de santé

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

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

Votre dossier médical

Il est conservé par l'hôpital durant 20 ans en principe, 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, demandez la brochure AP-HP « Comment obtenir vos documents médicaux ? ».**

Vous allez être hospitalisé : vos médicaments

Vous devrez prévoir vos dernières ordonnances, signaler au médecin d'éventuels médicaments sans ordonnance (automédication, phytothérapie...) et remettre tous vos médicaments à l'infirmier qui s'occupe de votre admission.

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Mes médicaments à l'hôpital ».**

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

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 et vous aider à formuler vos souhaits,
- vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre,
- être consultée sur votre volonté par l'équipe hospitalière si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, elle sera votre porte-parole. Son témoignage prévaudra sur tous les autres. Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.

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 « 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, 01 42 17 61 52 • psl-relations-usagers@aphp.fr. Son bureau est situé bâtiment Lassay, porte 9, 1^{er} étage gauche.

Vous pouvez également vous connecter sur le site : www.aphp.fr, rubrique : droits du patient.

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

sonores ou de téléphones portables. Pour connaître les droits et les devoirs de chacun, consultez le règlement intérieur sur : affairesjuridiques.aphp.fr rubrique « Nos publications » et « Nos guides AP-HP »

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ -PASS-

Ouverte aux adultes qui ne peuvent faire face aux dépenses de soins restés à leur charge, la PASS permet : l'accès à toutes les consultations, au plateau médico-technique de l'hôpital, et la délivrance des médicaments prescrits à cette occasion.

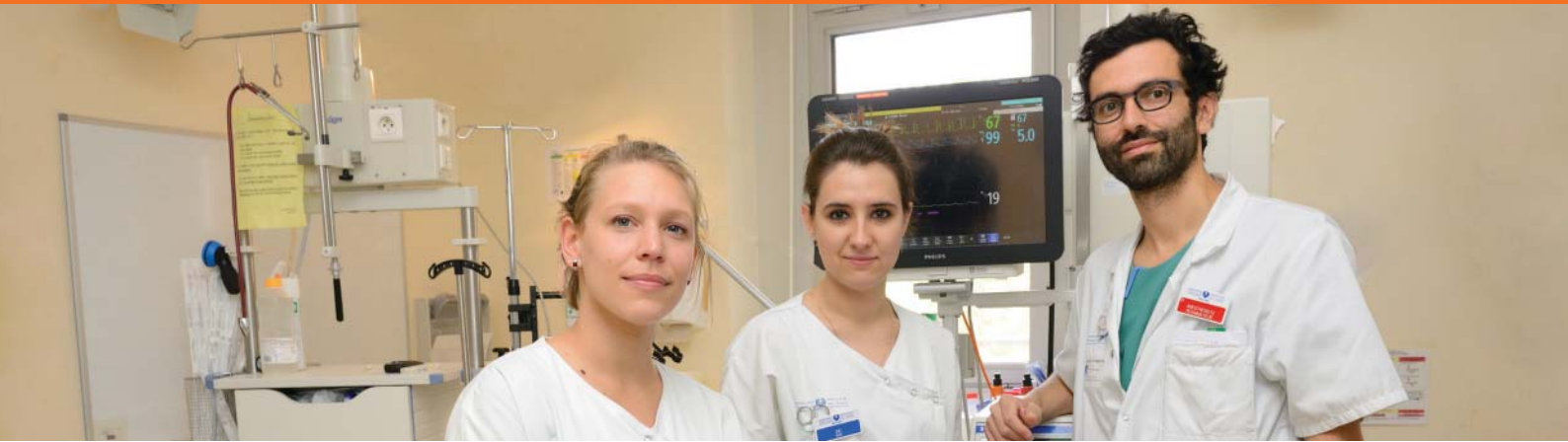
Le médecin pourra, si besoin, vous adresser à l'assistante sociale de la PASS qui vous accompagnera dans vos démarches administratives et sociales.

Pass Pitié-Salpêtrière : Médecine générale, bâtiment 40 face à l'entrée du Boulevard de l'Hôpital, rez-de-chaussée 8h30 - 16h30 du lundi au vendredi.

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.

Pass Bucco-dentaire : Secteur Salpêtrière, Bât. Stomatologie, 1^{er} étage 9h00 - 11h40, en semaine sauf le mercredi. Prise de rendez-vous au 01 42 16 14 41





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 étudiants

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.

L'identification des professionnels et des intervenants hors groupe hospitalier

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités. Toute personne qui intervient auprès du patient porte un badge d'identification (nom association et identité). Une carte professionnelle sécurisée (CPS, CPE) avec photo ou un badge vous permettra de l'identifier :

- ① rouge : médecins,
- ② bleu : personnel hospitalier (infirmières, aides-soignantes, etc.),
- ③ orange : étudiant en médecine (externe),
- ④ vert : personnel technique,
- ⑤ gris : personnel administratif (assistant social, secrétaire médicale, etc.)



Également auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et 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.

Les **pharmaciens** et **préparateurs en pharmacie** préparent vos médicaments.

Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour au **01 42 17 60 82** ou **psl-relation-usagers@aphp.fr**. Son bureau est situé bâtiment Lassay, porte 9, 1^{er} étage gauche.

En dehors du personnel hospitalier :

- **des membres d'associations**, des bénévoles ou des jeunes volontaires du service civique, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.
- **les représentants des usagers**, issus d'une association agréée et indépendants de l'hôpital, vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

Pour contacter un représentant des usagers

Ils sont joignables par courriel ou par téléphone au 01 42 17 60 82.

Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

Les infirmiers

Dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

Les aides-soignants

Collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent le service des repas et l'accueil des patients.

Assistants sociaux

Vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

Prise en charge de la douleur

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



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

L'hôpital Pitié-Salpêtrière dispose d'une majorité de chambres individuelles et augmente le nombre de lits au fur et à mesure de la rénovation des différents bâtiments.

Le linge de toilette n'est pas fourni par l'hôpital, 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 complémentaire.

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 à l'inventaire des objets autorisés défini par le directeur.

Il est recommandé de ranger les vêtements dans le placard de la chambre. Tout objet conservé et non listé dans l'inventaire des objets autorisés sera sous votre responsabilité en cas de détérioration, perte ou vol.



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.

Le diététicien référent du service adaptera votre alimentation en fonction de la prescription médicale. Il peut être contacté par l'intermédiaire du personnel soignant. Votre famille peut également le rencontrer.

Le service diététique assure des activités d'éducation nutritionnelle dans les unités de soins.

À votre sortie vous pourrez avoir un suivi diététique par l'intermédiaire de consultations. (Renseignements auprès du cadre de l'unité de soin ou du service diététique).



Cafétéria - Presse - Boutique

Des relais H vous accueillent dans différents lieux de l'établissement :



Entrée Saint-Marcel au 83 bd de l'hôpital :

- Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h
- Les week-ends de 11h00 à 16h
- Fermé les jours fériés



Entrée Auriol au 52 bd Vincent Auriol :

Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h

Bâtiment Babinski : Du lundi au vendredi de 8h à 18h

Bâtiment IE3M : Du lundi au vendredi de 8h30 à 15h

Des distributeurs de produits d'hygiène, proposant brosse à dents, dentifrice, savon, coton, etc... sont situés dans les bâtiments Cordier, Babinski, Maternité et Stomatologie.

Des distributeurs de boissons fraîches ou chaudes et de confiseries sont à votre disposition à plusieurs emplacements de l'hôpital.



Téléphone - Télévision



Afin de contribuer à la tranquillité de chacun, nous vous conseillons de mettre vos téléphones portables sur vibreur et de les éteindre à partir de 22h.

Deux points d'accueil :

- Secteur Pitié, bâtiment des Admissions, rez-de-chaussée.
- Secteur Salpêtrière, bâtiment Babinski, rez-de-chaussée.

Ouverture : Du lundi au vendredi : 8h - 19h30

• Week-end et jours fériés : 10h - 13h • 14h - 19h30

Téléphonez au 09 69 32 09 93 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.

Hôpital sans tabac ni vapotage

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux à usage collectif. Cette interdiction concerne tous les lieux fermés et couverts de l'hôpital. Vous ne devez donc pas fumer dans votre chambre. Des consultations de tabacologie vous sont proposées.



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
- mail : accueil.sourds.psl@aphp.fr
- internet : www.doctolib.fr





Médiathèque

La médiathèque est située au sous-sol du bâtiment Éole. Elle est ouverte les lundis, mardis et vendredis de 13h à 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

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 patients.

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.

Des lits accompagnants peuvent être proposés dans des situations particulières (patient gravement malade ou handicapé).



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
06 09 12 74 04
06 22 74 38 89 | ■ Culte Musulman
01 42 17 61 16
06 19 18 96 05 |
| ■ Culte Catholique
01 42 16 04 24
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 Orthodoxe Roumain
06 84 59 40 30 |
| | ■ Culte Orthodoxe Russe
01 47 63 87 62 |
| ■ Culte Israélite
06 10 01 88 61
06 63 02 54 30 | ■ Culte Protestant
01 84 82 75 59
07 69 00 76 65
07 72 05 91 05 |



Promenades

Si votre état de santé le permet et selon les recommandations du médecin, vous pouvez vous déplacer à **l'intérieur de l'hôpital**.

Avant tout déplacement, veuillez informer systématiquement le personnel infirmier du service.



Autorisations de sortie temporaire

Pendant votre hospitalisation, si vous souhaitez sortir de l'hôpital, demandez une autorisation au médecin ou au cadre de votre service (durée maximale de 48h) afin de vous assurer que ceci ne vous fait pas courir de risque. Sans cette autorisation, l'hôpital ne peut être tenu responsable de ce qui vous arrive en dehors de son enceinte.



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.

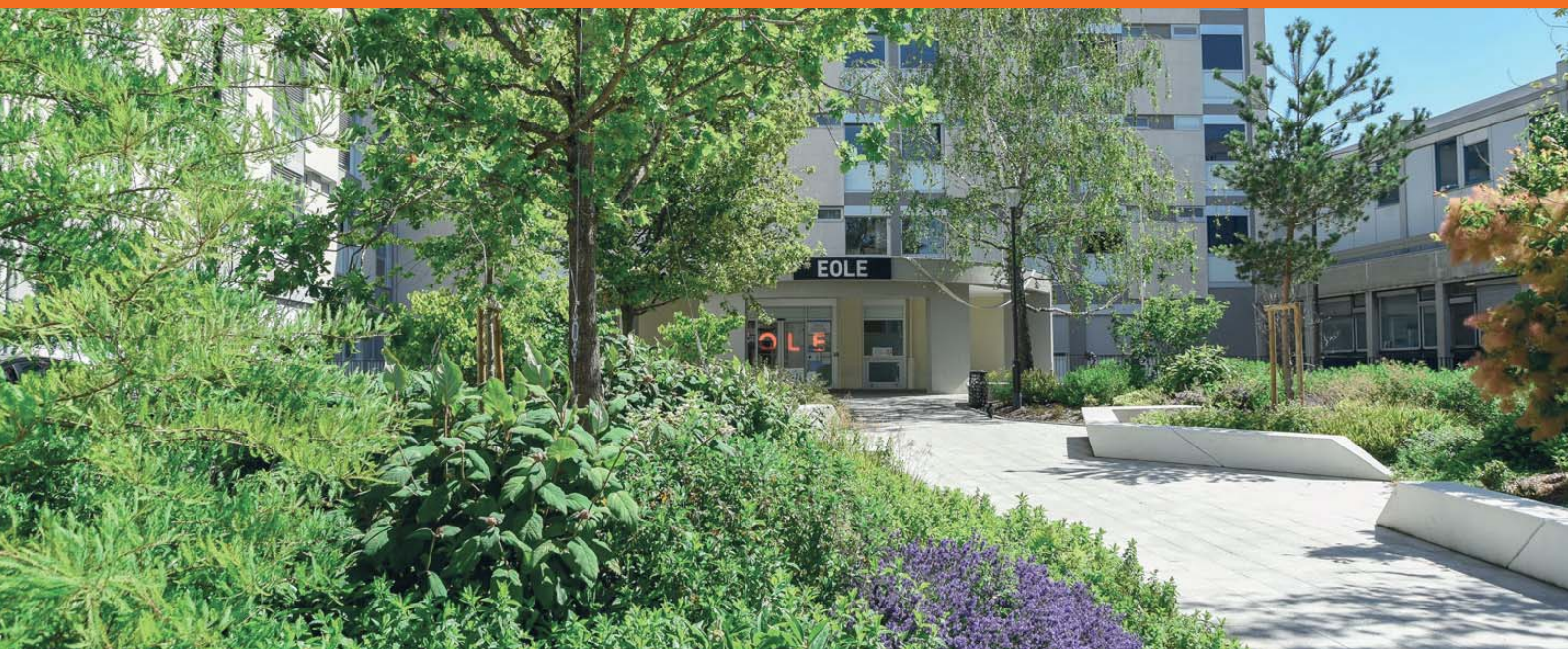


Continuité de l'enseignement

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

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





Procuration bancaire

Vous souhaitez donner une procuration à un tiers sur un compte bancaire ou postal 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.



Les associations

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 leur est dédiée : 01 42 17 60 82. Pour tout renseignement ou demande de visite, vous pouvez contacter le cadre du service, l'assistance sociale ou le chargé des relations avec les usagers, 01 42 17 61 52.



Autres services

■ **Room service – Prestations de services en chambre**
Commandez votre presse ou tout autre produit disponible dans les Relais H de l'hôpital (librairie, papeterie, hygiène, timbres, etc... hors alimentation), dans votre chambre par téléphone avant 10h.

Secteur Salpêtrière, bâtiment Babinski : 01 45 85 12 23
Secteur Pitié : 01 45 82 79 50

■ L'accueil contentieux des consultations est ouvert :

- Secteur Salpêtrière - bâtiment Lassay, porte 8, de 8h30 à 12h du lundi au vendredi

■ Le bureau des admissions est ouvert :

- Secteur Pitié - bâtiment Admissions 24h/24, 7 j/ 7
- Secteur Salpêtrière - bâtiment Babinski du lundi au vendredi de 7h à 17h30

■ L'accueil du service des frais de séjour est ouvert :

- Secteur Pitié - bâtiment Admissions du lundi au vendredi de 8h à 12h

■ La régie est ouverte

- Secteur Salpêtrière - bâtiment Lassay, porte 8 du lundi au vendredi de 8h30 à 16h

Votre hôpital : se repérer, y accéder



ACCUEILS

Admissions - Caisses
TV - Téléphone

Station vélib'

ACCÈS BÂTIMENTS

ACCÈS URGENCES

Navette gratuite

Presse-Cafétéria

Régie - Facturation

LE PASSAGE : entre le secteur Pitié et le secteur Salpêtrière
dans le bâtiment des admissions

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

Relations avec les usagers
MUA

Moyens d'accès et infos pratiques

L'entrée des véhicules particuliers est interdit

Il n'est pas autorisé de stationner dans l'enceinte de l'hôpital à l'exception des Personnes à Mobilité Réduite sur présentation de la carte PMR et sous réserve de places disponibles.

Pour les personnes à mobilité réduite

Des places sont dédiées aux conducteurs disposant d'une carte de stationnement pour personnes en situation de handicap.



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 18h (interruption entre 13h et 14h) et dessert les principaux points de l'hôpital.

Son passage est de l'ordre de 15 minutes.

Entrée Pitié :

83, boulevard de l'Hôpital

Accès : 24h/24

Accueil : semaine : 7h30 - 19h

Week-ends et jours fériés : 10h - 19h

RER C - Gare d'Austerlitz

Métro 5 : station Saint-Marcel

Métro 10 : station Gare d'Austerlitz

Bus 57 et 91 : arrêt Saint-Marcel - La Pitié

Entrée Auriol :

50, 52 Boulevard Vincent Auriol

Accès : semaine : 6h - 22h30

Week-ends et jours fériés : 8h - 22h

Accueil : semaine : 7h30 - 19h

Métro 6 : Chevaleret

Bus 27 : Nationale **Bus 61** : Chevaleret

Services hospitaliers spécialisés

pitie-salpetriere.aphp.fr/nos-services-nos-specialites/

- Addictologie - ELSA
- Sevrage complexe
- Anesthésie - Réanimation
- Cardiologie
- Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
- Chirurgie digestive - hépato - bilio - pancréatique et transplantation hépatique
- Chirurgie et cancérologie gynécologique et mammaire
- Chirurgie générale à orientation endocrinienne et gynécologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie vasculaire et endovasculaire Centre aortique tertiaire
- Diabétologie
- Endocrinologie et médecine de la reproduction
- Endocrinologie - métabolisme et prévention des maladies cardiovasculaires
- Explorations fonctionnelles de la respiration, de l'exercice et de la dyspnée
- Évaluation et traitement de la douleur
- Génétique clinique
- Gynécologie et obstétrique
- Hématologie clinique
- Hépato - gastro - entérologie
- Maladies infectieuses et tropicales
- Médecine gériatrique
- Médecine intensive et réanimation - R3S
- Médecine interne vascularites et myosites
- Médecine interne et immunologie clinique
- Médecine interne 2 - maladies auto-immunes et systémiques
- Médecine physique et réadaptation
- Néonatalogie
- Néphrologie
- Neurochirurgie
- Neuromyologie
- Neurologie
- Neuropathologie
- Neurophysiologie
- Nutrition
- Odontologie
- Oncogénétique
- Oncologie médicale
- Onco-neurologie
- Oncologie radiothérapie
- Ophtalmologie
- Oto - rhino - laryngologie
- Pass bucco-dentaire
- Pathologies du sommeil
- Pathologies thyroïdiennes et tumorales endocrines
- Pharmacie à usage intérieur
- Pharmacologie médicale
- Psychiatrie adulte
- Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
- Réanimation médicale
- Rhumatologie
- Service d'accueil des urgences
- Soins de suite et de réadaptation
- Stomatologie et chirurgie maxillo-faciale
- Transplantation rénale
- Unité mobile d'accompagnement et de soins palliatifs
- Urgences cérébro-vasculaires
- Urgences dentaires
- Urologie



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 ou demandez à un proche de s'en charger, muni de votre pièce d'identité, celle du tiers et de votre mandat.

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 une admission, contactez l'HAD adulte : 01 73 73 57 57.

Plus d'information sur : www.aphp.fr

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

Le montant des frais que vous pouvez être amené à payer :

- Si vous êtes assuré à la sécurité sociale française, les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% au minimum par la sécurité sociale.
La partie qui n'est pas prise en charge par la sécurité sociale est appelée « ticket modérateur ».
Il est payé par votre mutuelle (pensez à présenter votre carte de mutuelle avant votre admission) ou reste à votre charge si vous n'avez pas de mutuelle.
En fonction de votre situation (« Affection Longue Durée »), vous pouvez être exonéré du ticket modérateur.
Dans ce cas, vous ne devrez payer qu'un forfait de 20 euros par jour, pour les frais d'hôtellerie et d'hébergement. Ce forfait peut être pris en charge par votre mutuelle, sur présentation de la carte lors de l'admission.
- Si vous n'êtes pas assuré à la sécurité sociale française, un devis estimatif des frais d'hospitalisation sera établi. Une provision correspondant à ce devis devra être versée à l'hôpital au minimum 48 heures avant la date prévue d'hospitalisation.
En fonction des frais réels d'hospitalisation, vous serez remboursé d'une partie de la provision ou amené à payer un complément.
- Vous pouvez être hospitalisé dans une chambre particulière selon les places disponibles et selon les secteurs (sont exclus les secteurs de réanimation, de soins intensifs, de psychiatrie et de soins continus). Le tarif de la chambre varie selon le niveau de qualité hôtelière (50 ou 70 euros par nuit). Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie de la somme.

Organiser la suite des soins

N'hésitez pas à contacter l'assistant social de votre unité de soins pour vous aider dans vos démarches en lien avec votre séjour hospitalier et la suite de celui-ci. Elle vous aidera, bien avant la sortie, à préparer vos dossiers administratifs (demande d'aide ou d'ouverture de droits, admission dans une autre structure).

Vous retournez au domicile

- Une lettre de sortie, liaison avec la médecine de ville, doit vous être remise le jour de votre sortie.
- 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 lui transmettre les documents qui vous ont été remis.
- 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. Certaines de ces structures sont parfois éloignées de votre domicile, mais le service vous proposera la solution la plus adaptée à vos besoins en soins. 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.

Prévoir son mode de transport

Dans certains cas, votre état de santé pourra justifier que vous bénéficiiez d'une prescription médicale de transport.

Cette prescription sera rédigée uniquement à l'initiative de votre médecin, **avant** le transport.

Votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie au titre d'une affection de longue maladie. Aucune prescription médicale de transport ne sera délivrée à posteriori par nos services.

La prescription de transport est soumise à un référentiel de transport strict. La prescription médicale de transport engage pleinement la responsabilité du professionnel de santé.

- Si vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche, votre médecin peut vous prescrire un transport par **véhicule personnel ou transport en commun**.

Concernant la prise en charge en taxi :

- **Les taxis conventionnés** sont identifiables grâce à un **logo** placé sur leur vitre.
- **Vous devez obligatoirement avoir en votre possession une attestation de droits à jour** émanant de la Sécurité sociale à présenter au chauffeur.



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

Votre avis nous intéresse

Au cours de votre hospitalisation ou quelques jours après votre retour à domicile, nous vous inviterons par mail 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.

Nous vous remercions d'avance de votre participation



Pour en savoir plus, consultez
le site internet www.has-sante.fr





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 informer et en parler avec vous : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à suivre.



Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP, consultez le contenu : www.aphp.fr/contenu/quest-ce-quune-infection-nosocomiale



DONNER SON SANG

Si vous ou l'un de vos proches souhaitez donner votre sang, l'Établissement Français du Sang vous accueille à son site transfusionnel près du bâtiment Laveran, entrée Auriol : 50/52, Boulevard Vincent Auriol
Lundi, mardi, mercredi et samedi : 9h - 16h
Jeudi : 11h - 19h • Vendredi : 9h - 17h

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.

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

Un moteur de recherche dédié fournit des informations sur tous les essais cliniques dont l'AP-HP est promoteur. Les essais cliniques promus par l'industrie auxquels les services de l'AP-HP participent seront inclus dans cette base de données. Les résultats des essais cliniques, au fur et à mesure que ceux-ci sont terminés, y seront inclus également.



Pour en savoir plus, consultez le registre des essais cliniques : aphp.fr/registre-des-essais-cliniques

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 ou tissus, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- 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

Vous pouvez vous trouver un jour dans l'incapacité de formuler votre volonté. Afin de l'exprimer par avance, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Sauf pour certains cas d'exception prévus par la loi, elles s'imposeront au médecin pour toute décision, une investigation, une intervention ou un traitement. Vous pourrez les modifier ou les annuler à tout moment 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.

 **Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités,** vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter le Règlement intérieur de l'AP-HP sur le site : affairesjuridiques.aphp.fr rubrique "Nos publications" et "Nos guides AP-HP"

FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le cadre de santé du service,
 - le chargé des relations avec les usagers,
 - les représentants des usagers.
- 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 a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient.



Protéger vos données personnelles

L'AP-HP est soucieuse de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

Pourquoi l'AP-HP collecte vos données ?

Le traitement de vos données a pour objectif l'organisation de votre prise en charge et la constitution de votre dossier médical, la gestion de votre dossier administratif (en ce compris la facturation), et plus généralement, l'organisation et le pilotage des services de soins. Vos données peuvent enfin être traitées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, si vous ne vous y opposez pas.

Quelles sont les données collectées ?

Lors de votre prise en charge, l'AP-HP collecte vos données administratives (ex : identité, numéro de sécurité sociale, coordonnées, etc.) et vos données médico-sociales (état de santé, résultat d'examen, pathologie, habitudes de vie, etc.).

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données de santé sont traitées et conservées au sein de notre système d'information le temps de votre prise en charge, et sauf exception, au maximum vingt ans à compter de votre dernière venue dans un établissement de l'AP-HP. L'AP-HP a mis en place des moyens de sécurité logiques, physiques et organisationnels adaptés, afin d'empêcher que vos données ne soient endommagées ou divulguées à des tiers non autorisés (ex. : gestion des accès et habilitations).

Qui a accès à vos données ?

Vos données sont réservées aux professionnels de l'équipe de soins de l'AP-HP et aux gestionnaires des services administratifs, logistiques et informatiques de l'AP-HP. Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés (ex. : ARS, CNAM et organismes complémentaires, autorités de police ou judiciaires), à nos prestataires de services techniques et sous-traitants intervenant pour le compte et sur les instructions de l'AP-HP. Dans tous les cas : l'accès à vos données par ces destinataires est limité aux catégories de données qui leur sont strictement nécessaires pour leur mission, et ces derniers sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité. Les données ne sont pas transmises hors de l'UE ou à d'autres destinataires (ex. : votre médecin traitant) sans votre consentement explicite et préalable.

Quelle est la base légale des traitements ?

Les traitements mis en œuvre à l'AP-HP s'inscrivent dans le cadre, selon les cas : d'une obligation légale à laquelle l'AP-HP est soumise, d'une mission d'intérêt public dont est investie l'AP-HP, de la sauvegarde des intérêts vitaux, ou encore d'un intérêt légitime poursuivi par l'AP-HP.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, d'information, de rectification, de limitation 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 par courrier postal à tout moment à l'hôpital concerné ou au professionnel de santé vous ayant pris en charge. En cas de difficulté, vous pouvez ensuite saisir le DPO* de l'AP-HP (protection.donnees.dsi@aphp.fr).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez enfin adresser une réclamation à la CNIL sur son site web <https://www.cnil.fr>.

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 éthique 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 : <https://eds.aphp.fr/patient/vos-droits>. 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 (<https://eds.aphp.fr>) 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 en page 7.

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 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

À 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 mandant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers 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. Vous pourrez, le cas échéant, en faire la demande en envoyant un mail à : psl-relations-usagers@aphp.fr
- 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 sont facturables.

Pour plus 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.

À 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.

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 - (rayer 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 / / / / au / / / /
- ☐ 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'ajouteront le cas échéant :
 * la copie du livret de famille - * la copie du jugement de tutelle - * un mandat écrit désignant nommément la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom. Les frais de copie et d'envoi sont facturables.

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.

Fait à
le
Signature

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

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

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.

Notes

[illegible]

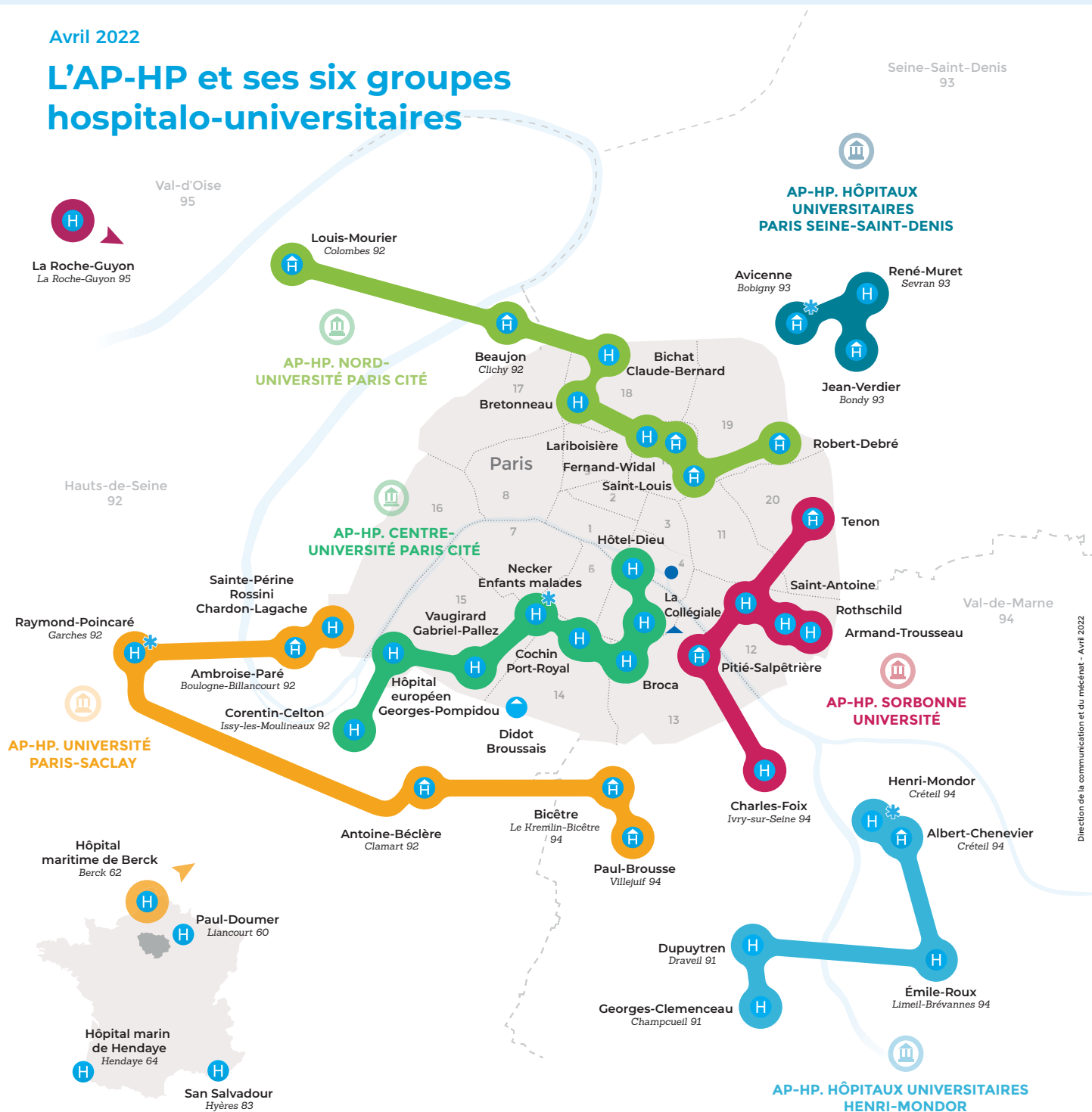
L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 10 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 100 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

Avril 2022

L'AP-HP et ses six groupes hospitalo-universitaires



Hôpital

SAMU de l'AP-HP

Unité de l'hospitalisation à domicile (HAD)

Siège de l'AP-HP

Siège de l'HAD-AP-HP

Université de rattachement

SORBONNE UNIVERSITÉ

UNIVERSITÉ PARIS CITÉ

UNIVERSITÉ PARIS-SACLAY /
UNIVERSITÉ VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

UNIVERSITÉ PARIS-EST CRÉTEIL VAL-DE-MARNE

UNIVERSITÉ SORBONNE PARIS NORD

ASSISTANCE
PUBLIQUE HÔPITAUX
DE PARIS

Direction de la communication et du mécénat - Avril 2022

Mise en page : Direction communication AP-HP Sorbonne Université - Mai 2022