



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Emile-Roux

Livret d'accueil 2016



ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

Vous êtes accueilli à l'hôpital Émile-Roux

Hôpital principalement gériatrique, situé à Limeil-Brévannes, Val-de-Marne, Émile-Roux prévient et prend en charge toutes les pathologies liées au vieillissement. Il abrite également un centre de traitement des addictions. Émile-Roux comprend 911 lits répartis en court séjour, soins de suite et de réadaptation et soins de longue durée, 24 places d'hôpital de jour, un plateau médico-technique et des consultations. Émile-Roux constitue, avec les hôpitaux Henri-Mondor, Albert-Chenevier, Georges-Clemenceau, Joffre-Dupuytren, les hôpitaux universitaires Henri-Mondor.

Hôpital Émile-Roux
1, avenue de Verdun
BP 60010
94451 Limeil-Brévannes cedex

Tél. 01 45 95 80 80

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

p. 4

Les formalités à votre arrivée

p. 4

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

Les informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical
Avez-vous une « personne de confiance » ?
Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Séjour

p. 6

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

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

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas
Cafétéria, téléphone, une télévision, courrier, fauteuils roulants
Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire
Cultes religieux, médiathèque, espace associatif, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

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

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
Qualité de la prise en charge

S'exprimer

p. 17

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

Livret complémentaire

p. 18

Charte de la personne hospitalisée

p. 19

Formulaire «obtenir ses documents médicaux» :

p. 20

Formulaire «désigner une personne de confiance» :

p. 20

Pour en savoir plus

p. 23



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.

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.
- Présentez :
 - carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire) ;
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation CMU ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C ;
 - pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- **Patients étrangers** : 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(e) assistant-e social-e. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.

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 le site internet www.aphp.fr**

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander à la secrétaire hospitalière 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 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 ? ».**

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

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.

 **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 Eveline Hidalgo, chargée des relations avec les usagers et les associations. Son bureau est situé au rez-de-chaussée du pavillon de Direction. Téléphone : 01 45 95 84 90. Elle pourra vous mettre également en relation avec le médiateur médical ou non médical et les représentants des usagers. Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr.

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



Le bureau des admissions /frais de séjour reçoit du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Il est situé pavillon Louis-Duvelle. Tél. 01 45 95 83 61

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.



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.

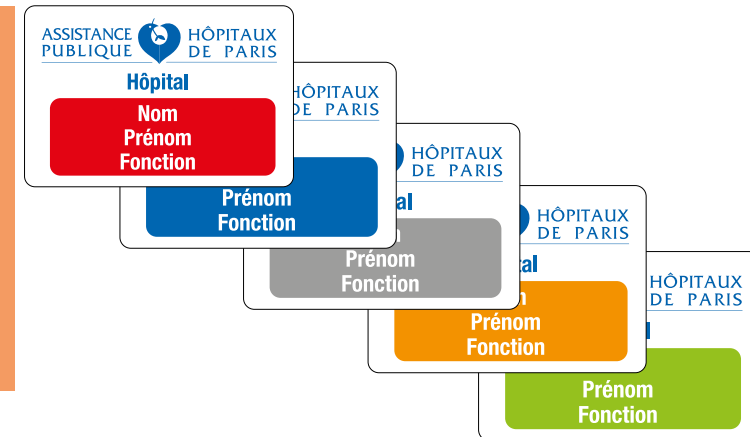
Soulager la douleur

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. L'hôpital Emile-Roux dispose d'une équipe locale de lutte contre la douleur - soins palliatifs - ELLUD-SP. Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.



Le badge

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités. Un badge vous permettra de l'identifier : fond rouge pour les médecins, orange pour les étudiants, bleu pour le personnel hospitalier, vert pour le personnel technique, gris pour le personnel administratif.



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.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour.

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 ;

- le **représentant des usagers**, issu d'une association agréée et indépendant de l'hôpital, vous renseigne sur vos droits et vous aide à dénouer des situations complexes. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances de décision. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services.

Pour contacter un représentant des usagers :
S'adresser à Eveline Hidalgo, chargée des relations avec les usagers et des associations, bureau au rez-de-chaussée du pavillon de la Direction au 01 45 95 84 90.

Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Émile-Roux propose des chambres de 1 à 2 lits. La chambre individuelle est possible selon les disponibilités du service et votre état de santé.

En soins de longue durée, vous pouvez apporter du petit mobilier, des décorations murales mais en restant en conformité avec les exigences de **sécurité anti-incendie** de l'hôpital. L'accord du cadre de santé est indispensable pour toute installation, notamment d'appareils électriques. Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.



Les repas

A votre arrivée, l'équipe de soins remplit une fiche alimentaire conformément à votre régime et à vos goûts. Les repas sont servis à l'assiette sur des tables dressées dans la salle à manger. Le service du repas dans votre chambre est possible. **Le petit-déjeuner est servi à partir de 8 h, le déjeuner à 12 h et le dîner à partir de 18 h 30.** L'après-midi, une collation vous est proposée. Pendant votre séjour, trois repas par jour vous sont proposés, ainsi qu'un goûter selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Chaque jour, un menu équilibré est proposé. Un repas standard vous sera proposé le premier jour, il tiendra compte ensuite des modifications de l'alimentation prescrite par votre médecin.

Si vous avez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et aux personnels de soins du service.

Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le diététicien intervient sur prescription médicale-diététique. Il peut répondre à vos questions.

Une équipe de professionnels de la restauration et de la diététique veille à la préparation des menus, des repas, au respect de l'hygiène alimentaire et est vigilante au goût et à la présentation des plats.

N'oubliez pas que les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement.

Respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur est une pratique à éviter. L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket.

Le repas sera servi en salle à manger ou dans votre chambre. Prévenez la secrétaire hospitalière ou l'équipe soignante 24 h à l'avance afin que le repas soit commandé. Le prix du repas est de 7,44 €, à régler à la régie de l'hôpital, pavillon Louis-Duvel.



Vos effets personnels

Pendant votre séjour, vous porterez vos effets personnels, prévoyez des chaussures d'intérieur. Vos **vêtements** sont à entretenir par votre famille, ils doivent être marqués afin d'éviter les pertes. En unité de soins de longue durée l'entretien du linge peut être assuré par l'hôpital. Choisissez des vêtements faciles à porter et à nettoyer. Pour votre **toilette**, munissez-vous d'une trousse de toilette complète. En cas de difficulté, une aide pour votre toilette quotidienne vous sera apportée. Vous pourrez ranger vos **prothèses** dentaires dans une boîte prévue à cet effet, remise par le service à votre demande.



Cafétéria - Boutique - Presse

Une cafétéria Relais H vous accueille du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h et le week-end de 13 h à 17 h. Elle est située dans le hall du pavillon Buisson-Jacob à l'espace Raymond-Grumbach A votre disposition : restauration, boutique cadeaux, presse.



Le courrier

Les vaguemestres apportent le courrier dans les services. Demandez à vos correspondants de préciser le nom de votre service et l'étage. Une boîte aux lettres est située à l'accueil du service. Le courrier est relevé 2 fois par jour.



La télévision

Tous les salons sont équipés d'un téléviseur. Les patients en court séjour ou en soins de suite peuvent louer un téléviseur auprès du prestataire extérieur en vigueur à l'hôpital. Les patients en soins de longue durée peuvent également apporter un téléviseur personnel. Se renseigner auprès de la secrétaire hospitalière du service.

Une chaîne interne gratuite «campus TV Mondor» est disponible sur le canal 7 de votre téléviseur. Cette chaîne hospitalière, créée par trois grands acteurs du monde de la santé, les hôpitaux universitaires Henri Mondor - l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale et l'Université Paris Est Créteil -, diffuse des émissions sur les soins, l'éducation et la culture. Un film grand public est proposé chaque soir. Renseignez-vous auprès des cadres du service.



Le téléphone

Vous pouvez disposer dans votre chambre, d'une ligne téléphonique.

Un numéro d'appel vous sera remis.

Vous pouvez uniquement recevoir des appels gratuitement. Si vous souhaitez ouvrir une ligne, la somme de deux euros est à acquitter auprès du prestataire Telecom Services. Renseignements : depuis votre chambre poste 68422 entre 13 heures et 17 heures.



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.



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



Fauteuils roulants

Si besoin, un fauteuil roulant vous sera prêté par le service central des fauteuils roulants, sur prescription médicale.



Les visites

Les visites sont autorisées de 13 h à 20 h et selon la réglementation en vigueur. Des restrictions de visite s'appliquent aux mineurs de moins de 15 ans mais des aménagements sont possibles. Pour toute information, contactez le cadre de santé de votre service.



L'hygiène

Les règles d'hygiène sont essentielles à l'hôpital afin de lutter contre les infections nosocomiales. Les infections nosocomiales sont des Infections associées aux soins (IAS) contractées dans un établissement de santé. La désinfection fréquente des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique (SHA), notamment à l'entrée et à la sortie d'une chambre est très importante. Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont à disposition des visiteurs. L'hôpital est doté d'une Instance de consultation et de suivi de Lutte contre les infections nosocomiales (ISCLIN), d'une équipe opérationnelle Hygiène (EOH) et d'une Unité d'hygiène et de lutte contre les infections nosocomiales (UHLIN) et d'un réseau de correspondants d'hygiène. Le ISCLIN élabore chaque année, en concertation avec l'UHLIN, un programme d'action et l'EOH selon les directives nationales, régionales mais également des données locales recueillies grâce au travail effectué par l'ensemble des professionnels. Contacts : 01 45 95 83 05 / 84 24.



Les promenades

Le parc est à votre disposition. Si vous désirez sortir du service, demandez l'avis de votre médecin et informez les infirmiers lorsque vous quittez le service. **Les jeunes volontaires du service civique sont à votre disposition pour vous y accompagner.**

La caisse des traitements externes est située au pavillon Calmette, service consultations et ouvre du lundi au vendredi de 8 h 20 à 16 h, Tél. 01 45 95 81 06.



Pour effectuer vos achats

Vous désirez effectuer quelques achats.

Appelez le service achat malade, poste 67250, seul habilité à répondre à vos demandes.

La vet'Boutique : cette boutique mobile propose des vêtements aux patients de soins de longue durée.



Les autorisations de sortie temporaire

Vous pouvez bénéficier de permissions de sortie, d'une durée maximum de 48 h. La permission n'est autorisée que sur avis médical, la demander au médecin deux jours avant. En soins de longue durée, les permissions sont possibles jusqu'à 35 jours par an.



La médiathèque

Située au rez-de-chaussée du pavillon Buisson-Jacob, la médiathèque vous accueille le mardi et mercredi de 13 h à 17 h, le vendredi de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h. Renseignements : poste 67167. Des livres en gros caractère et une salle de lecture sont à votre disposition. A votre demande, la bibliothécaire se déplace à votre chevet ou peut vous faire parvenir par coursier l'ouvrage souhaité. Parlez-en à la secrétaire hospitalière.



Les cultes

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.

- Culte catholique : Père Richard Lucas : 06 85 98 71 10 ou 01 45 95 92 44.
La chapelle située près du pavillon de Direction est ouverte de 7 h 30 à 18 h 30. Des messes sont célébrées salle Blanche-Barjau (pavillon Buisson-Jacob) le dimanche à 9 h 30. Si vous souhaitez y assister, informez l'infirmière et le cadre du service ; 01 45 95 92 44
- Culte israélite : Rabin M. Altabe ; 06 98 06 70 70
- Culte musulman : M. Putrus ; 06 58 68 29 17
- Culte orthodoxe : Prêtre Eugène Czapiuk ; 01 47 63 87 62
- Culte protestant : Pasteur Jean-Christophe Bieselaar 06 95 00 93 28



Les associations

Agréées par l'hôpital, diverses associations exercent leurs activités de visite ou d'animation dans les services. La liste des associations présentes dans l'hôpital est disponible au service des relations avec les usagers 01 45 95 84 90.

- La maison des usagers et des familles
Lieu d'accueil, d'écoute et d'information situé dans le hall du pavillon Buisson-Jacob. La maison des usagers vous reçoit sans rendez-vous.
Renseignements : 01 45 95 84 90



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.



Les autres services

- La prestation coiffure est offerte aux patients de soins de longue durée, sur rendez-vous auprès de la secrétaire hospitalière. Pour les patients en soins de suite, demandez les modalités à la secrétaire hospitalière de votre service.
- Le service animation : uniquement en soins de longue durée, l'animatrice de chaque pavillon propose diverses activités et l'animation centrale des spectacles et des sorties extérieures.
- Des événements festifs et culturels sont organisés par le service communication et la médiathèque pour l'ensemble des patients de l'hôpital.
- Le centre local d'information et de coordination, secteur 3 du Val-de-Marne. Le Clic assure accueil, conseil et orientation pour les personnes de plus de 60 ans. Le CLIC 3 est hébergé dans l'enceinte de l'hôpital : 01 45 95 80 20

13



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, ils vous permettront de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur.

À la régie

- Apportez une pièce d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt de vos objets.
- Récupérez les objets que vous avez laissés.

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Dans certaines conditions, vous pouvez continuer vos soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile (HAD). L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie. Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale. Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 58 41 31 95. Reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur www.aphp.fr

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

Votre situation

- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni assurance maladie ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. 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

Si vous nous avez transmis votre adresse électronique lors de votre admission, vous recevrez quelques jours après votre sortie, un courriel vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour répondre à un questionnaire. Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

 Pour en savoir plus, consultez le site internet www.aphp.fr

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



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

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

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

pour vous aider dans vos démarches.



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 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,** demandez le Livret complémentaire.

QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Pour toute question concernant la qualité de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser à la Direction des Usagers Risques Qualité (DURQ) au 01 49 81 40 25 (poste 14025 depuis votre chambre).

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.

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

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital, dans le respect du formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil). Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche, sauf si vous vous y opposez. Vous avez le droit d'y accéder, de les modifier ou de les supprimer pour un motif légitime. Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de l'hôpital (responsable du traitement).

 **Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités,** vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site www.aphp.fr
- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.

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,
- la personne chargée des relations avec les usagers,
- le représentant des usagers.

■ Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.

■ La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Elle est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge - CRUQPC. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.

■ Il existe dans chaque hôpital une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge - CRUQPC. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée au minimum de 4 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. À Albert-Chenevier, vous pouvez contacter la CRUQPC en vous adressant à la chargée des Relations avec les Usagers Albert-Chenevier - Henri-Mondor au 01 49 81 29 92.

La CRUQPC est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient. Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.

■ Enfin, au siège de l'AP-HP, deux services sont à votre disposition :
le service des droits du patient
01 40 27 32 45 / droits.patient@aphp.fr
le service de la représentation des usagers et des associations 01 40 27 34 18 / delegation.association@aphp.fr



LIVRET COMPLÉMENTAIRE

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
- Bienveillance 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

- La mesure de la qualité des soins du point de vue des usagers à l'AP-HP : enquête SAPHORA
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (la certification)
- Garantir une bonne gestion des risques

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

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.



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 :

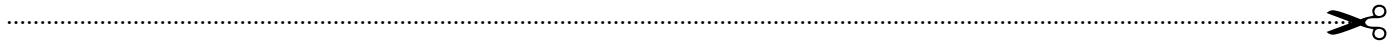
- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission
- motifs d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- type de prise en charge prévu et prescriptions effectuées à l'entrée
- nature des soins dispensés et prescription 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 lorsqu'il a été requis
- 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

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

- le compte-rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
- les modalités de sortie (domicile, autres structures)
- la fiche de liaison infirmière

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.

Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) : <http://www.aphp.fr/>
 Sécurité sociale : <http://www.ameli.fr/>

Droits et démarches : <http://www.service-public.fr/>
 Textes et jurisprudence : <http://www.legifrance.gouv.fr/>
 Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : <http://www.cnil.fr/>
 Commission d'Accès aux Documents Administratifs (Cada) : <http://www.cada.fr>

Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) : <http://www.oniam.fr/>
 Pôle Santé et Sécurité des Soins du Médiateur de la République : <http://www.securitesoins.fr/>

Collectif interassociatif sur la santé (collectif rassemblant la majorité des associations de malades) : <http://www.leciss.org/>

Don d'organes : <http://www.dondorganes.fr/>
 Don du sang : <http://www.dondusang.net/>

Ministère des affaires sociales et de la santé : <http://www.sante.gouv.fr/>
 Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France : <http://ars.iledefrance.sante.fr>
 Portail des agences sanitaires : <http://www.sante.fr/>
 Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/>
 Agence de la biomédecine : <http://www.agence-biomedecine.fr/>
 Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) : <http://www.inpes.sante.fr/>
 Institut National du Cancer (INCA) : <http://www.e-cancer.fr/>
 Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA) : <http://www.drogues.gouv.fr/>

Comité Consultatif National d'Ethique (CCNE) : <http://www.ccne-ethique.fr/>
 Espace éthique / AP-HP : <http://www.espace-ethique.org/>
 Centre d'éthique clinique : <http://www.ethique-clinique.com/>

www.aphp.fr

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

