

Bienvenue à l'hôpital Henri-Mondor

Année
2013



ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS

L'hôpital Henri-Mondor a pour objectif de proposer une gamme de services complète et cohérente.

Sa démarche et sa réflexion s'inscrivent dans une double orientation de structure hospitalière de référence et d'hôpital de proximité, dans une logique de coordination et de complémentarité avec les structures régionales et locales. Henri-Mondor est un site d'enseignement et de recherches abritant 9 unités Inserm, 2 unités CNRS, ainsi que de nombreux laboratoires hospitalo-universitaires.

Il accueille également le SAMU du Val-de-Marne.

Plus de 4 000 personnes y travaillent ensemble au sein de 10 pôles : • pôle neurolocomoteur • pôle médico-chirurgical cardio-vasculaire • pôle médecine interne, gériatrie, génétique, urgences et spécialités • pôle réanimation et anesthésie • pôle psychiatrie • pôle Cancérologie Immunité Transplantation Infectiologie • pôle biologie • pôle fonction-image-thérapeutique • pôle recherche clinique et santé publique • pôle pharmacie.

L'hôpital Henri-Mondor constitue, avec les hôpitaux Albert-Chenevier, Emile-Roux, Joffre-Dupuytren et Georges-Clemenceau, l'un des groupes hospitaliers de l'AP-HP.

Hôpital Henri-Mondor
51 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny
94010 Créteil Cedex

Tél. 01 49 81 21 11

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, cafeteria-point presse	
- Téléphone, télévision, courrier	
- Visites, autorisations de sortie temporaire, promenades	
- Bibliothèque, espace culturel, cultes religieux, espace associatif, coiffure, esthétique, podologie	
Votre hôpital : se repérer, y accéder	p. 12
- Services hospitaliers, laboratoires, radiologie	
- Plan de l'hôpital	
- Moyens et plan d'accès	
Sortie	p. 14
Préparez votre sortie de l'hôpital	p. 14
- Remplir les formalités de sortie	
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?	
- Organiser la suite des soins	
- Prévoir son mode de transport	
S'informer et agir	p. 16
Participer	p. 16
- À la qualité et à la sécurité des soins	
- Au progrès médical : la recherche clinique	
- Au don d'organes ou de tissus	
S'exprimer	p. 17
- Transmettre des directives anticipées	
- Protéger les données personnelles qui vous concernent	
- Faire une réclamation	
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



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 durant 20 ans par l'hôpital. 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 ? ».

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 le faire vous-même.

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 la Chargée des relations avec les usagers au 01 49 81 29 92 (12992 depuis votre chambre). 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.

— 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 rubrique Etre hospitalisé.

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.
- 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** : vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 mois. Demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e).

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 ;

— 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.

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). Assuré social ou non, 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, demandez la brochure AP-HP « Être soigné à l'hôpital, combien ça coûte ? ».

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander au cadre infirmier après 24 h 00 d'hospitalisation.



PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Une Permanence d'accès aux soins de santé (PASS) accueille les personnes en difficulté sociale pour faciliter leur accès aux soins. Elle relève d'un dispositif national de lutte contre les exclusions et s'inscrit dans les missions de l'hôpital public. Renseignez-vous auprès de nos équipes.



LES
ROLES

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

Chef 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, peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

Les rééducateurs

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.

SOULAGER LA DOULEUR

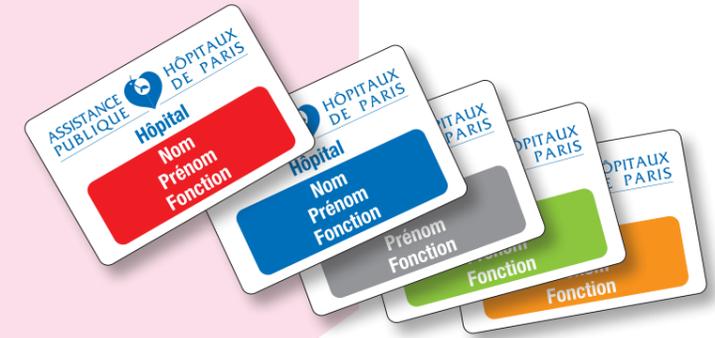
Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

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.



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.

Les 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.

Également auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe hôtelière** participent à l'entretien et à la distribution des repas.

Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens. Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

En dehors du personnel hospitalier, des **membres d'associations**, des bénévoles :

- vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien,
- vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

Le **représentant des usagers**, issu d'une association agréée, est indépendant de l'hôpital. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des malades, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

Pour contacter un représentant des usagers

- Liliane Boizard 01 41 78 36 90
unafam94@wanadoo.fr
- Daniele Ringear 06 09 67 33 73 - la Ligue
- Suzette Fernandes 06 86 81 17 18 - E3M
- Blaise Baudry 01 45 10 32 32 - contact@udaf94.fr

VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



Votre chambre

Le personnel du service fera tout son possible pour répondre à vos besoins. Une chambre particulière ne vous sera pas toutefois garantie. Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.



Vos effets personnels

- Pour votre séjour, prévoyez uniquement ce qui est nécessaire à votre hospitalisation : linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs jetables, linge de toilette).

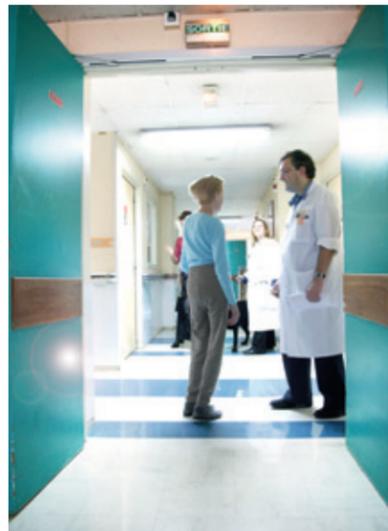
Il sera entretenu par vos proches. Le linge de lit est fourni par l'hôpital.

- Pour votre toilette, prévoyez : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage... En cas de difficulté, demandez que l'on vous aide pour votre toilette quotidienne.

- Si vous possédez des prothèses dentaires, verres de contact, rangez-les soigneusement dans votre trousse de toilette, pour éviter toute perte accidentelle (une boîte peut vous être remise par le service pour vos prothèses dentaires).

- Objets précieux
Dès votre arrivée, il vous est conseillé

de ne détenir aucun objet précieux. La responsabilité de l'hôpital n'est engagée que pour les objets autorisés par le directeur (loi 06/071992 et décret 27/03/1993). Il vous est remis une liste des objets que vous êtes autorisé à conserver et qui vous sont ainsi garantis par l'hôpital. Vous serez invité au moment de votre admission à déposer vos valeurs, moyens de paiement et bijoux auprès du régisseur de l'hôpital qui vous remettra un reçu. Le régisseur se situe à la Caisse-régie de l'établissement (dans le hall - accès de direction), ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30. Fermeture de la Régie : mardi et jeudi de 12 h 30 à 13 h 30. L'hôpital n'est responsable que des objets gardés au coffre. La restitution des objets sera faite uniquement au patient hospitalisé à sa sortie au vue d'une pièce d'identité.



Les repas

Le premier jour de votre hospitalisation, un repas standard normal, ou adapté à votre régime vous sera servi. Les jours suivants, en fonction des services d'hospitalisation, soit l'aide soignant vous fera choisir votre menu pour le lendemain soit vous serez invité à remplir une fiche d'aversion. L'alimentation est un soin, respectez les indications des médecins et de l'équipe soignante.

Le service restauration est à votre disposition au 01 49 81 51 66.

Vous pouvez solliciter les aides-soignants

pour les produits que vous souhaitez consommer plus tard, pour réchauffer un plat s'il ne vous a pas été servi à bonne température, pour solliciter des assaisonnements.

Alimentation apportée de l'extérieur : Préalablement à la consommation de denrées autres que celles délivrées par l'hôpital vous devez en informer l'infirmière afin de vérifier si elles sont compatibles à la prescription médicale diététique. Il est fortement déconseillé de consommer des préparations artisanales ou des produits devant être conservés au réfrigérateur, du fait d'un risque d'intoxication alimentaire. Les denrées doivent être apportées quotidiennement au plus près du

« VOS DONNS FONT LA DIFFÉRENCE »

Nous vous informons de l'existence du Fonds Henri-Mondor créé en 2012 à l'initiative de médecins du CHU sous la forme d'une association. Ce fonds a vocation à faciliter et accélérer les investissements en équipement du groupe hospitalier aux fins de soins, d'enseignement et de recherche. Notre 1^{er} projet est de financer le renouvellement de notre robot chirurgical.

Nous serions très honorés de vous compter parmi nos donateurs. Il n'y a pas de petits dons.



Fonds Henri-Mondor

Un reçu fiscal ouvrant une réduction d'impôt de 66 % du don à produire lors de votre déclaration d'impôt vous sera adressé par l'association « Fonds Henri Mondor ».

Infos pratiques :

Fonds Henri-Mondor
51 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny
94010 Créteil cedex
Secrétariat : 01 49 81 49 40
asso.fondsmondor@gmail.com



Des repas, sans porc et kasher peuvent être servis. L'alcool est strictement interdit.

repas, privilégiez les produits qui se conservent à température ambiante. Se rapprocher de l'encadrement soignant. Des membres de votre famille ou des amis peuvent prendre des repas avec vous. Les personnels hospitaliers vous indiqueront les conditions financières et les modalités de réservation.

Horaires des repas à partir de :
Petit déjeuner 8 h ; déjeuner 12 h ;
dîner 18 h 30. Des repas sans porc et kasher peuvent être servis.
L'alcool est strictement interdit.



Le courrier

Votre courrier est distribué dans les services du lundi au vendredi. Donnez à vos correspondants votre adresse complète à l'hôpital y compris le nom du service ; vous recevrez plus rapidement votre courrier :
Hôpital Henri-Mondor,
Nom, Prénom, Service
51 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny - 94010 Créteil cedex.



Le téléphone - la télévision

Leur usage excessif ne doit pas gêner l'entourage. Pour toute demande concernant le téléphone ou la télévision, contactez les hôtesses de la société prestataire : hall de l'hôpital du lundi au vendredi 9 h / 19 h 30, samedi, dimanche et jours fériés 11 h / 18 h, ou composez le 81 depuis votre chambre. Frais de raccordement : 3 €, puis 5 € par ½ heure. Le paiement de l'ouverture de ligne téléphonique et/ou de l'abonnement de télévision s'effectue à l'avance.

Quatre formules d'abonnement TV : 1,2 €, 2,3 €, 3,3 €, et 4,3 € par jour. Des casques infrarouges (caution de 15 €) et des téléphones à grosses touches (caution de 20 €) sont disponibles auprès des hôtesses. Vous pourrez obtenir le remboursement des unités de téléphone et des jours complets de télévision non consommés auprès des hôtesses de la société prestataire.

Si vous ne pouvez pas vous rendre auprès des hôtesses avant de quitter l'hôpital, vous pouvez adresser un courrier accompagné de la facture et du bon de sortie à la société prestataire (téléphone/télévision).

Une chaîne interne gratuite « Campus Santé TV Mondor » est disponible sur le canal 7 de votre téléviseur. Cette chaîne hospitalière, créée par 3 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, diffusent des émissions sur les soins, l'éducation et la culture. Un film grand public est proposé chaque soir.





Les visites

En principe autorisées tous les jours de 13 h à 20 h, elles peuvent être restreintes dans l'intérêt des malades. Il vous est possible de refuser les visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé. En dehors des heures de visites, des autorisations peuvent être exceptionnellement accordées : parlez-en au cadre infirmier. Dans certains cas, la présence d'un proche peut être justifiée. Il pourra prendre des repas à l'hôpital (au tarif visiteur). Les enfants de moins de 15 ans ne peuvent être admis en visite, en raison du risque de contagion. Les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer. Demandez à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'être discrets.

Des possibilités d'accueil et d'hébergement existent pour les familles venant de loin :
 - le Relais 113 à Créteil, tél. 01 48 98 98 70
 - Séjours et Affaires Apparthotel, tél. 01 43 90 28 28

Si l'hospitalisation est décidée lors d'une consultation, la famille peut s'adresser à l'assistante sociale du service pour connaître les possibilités d'hébergement.



Les autorisations de sortie temporaire

L'autorisation de sortie temporaire est exceptionnelle, ne peut dépasser 48 heures et ne peut être donnée que sur avis médical. Elle doit être demandée auprès du cadre de santé qui doit l'enregistrer administrativement.



Les promenades

Si votre état de santé vous 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 soignant du service.

Le bureau des frais de séjour ouvre du lundi au vendredi de 9h à 17h.



ESTHÉTIQUE EN ONCOLOGIE

Dans le cadre de la prise en charge globale du patient atteint du cancer, une socio-esthéticienne est intégrée dans le pôle oncologie-transplantation immunité. Elle apporte ses compétences en matière de soins esthétiques qui contribuent à améliorer le confort du patient et son image corporelle. Contact : Carine Voisin, socio-esthéticienne en oncologie (poste 12598 ou 01 49 81 25 98).



La cafeteria - point presse

Dans le hall, rez-de-chaussée haut :
 • Cafeteria (boissons, restauration, pâtisseries, glaces) : du lundi au vendredi de 7 h à 19 h, week-end et jours fériés de 10 h à 19 h poste 17212.
 • Relais H (presse, livres, papeterie, timbres et cartes, jouets, montres) : lundi au vendredi 8 h / 18 h 30, samedi 10 h / 18 h, week-end et jours fériés 14 h 30 / 18 h.

Elles peuvent également s'adresser au personnel soignant pour effectuer cette démarche. Un oratoire, lieu de prière ou de pause spirituelle pendant le séjour, est situé dans le hall. Contact : poste 12239 (répondeur). Cultes : catholique, israélite, musulman, protestant.



L'espace culturel

Un espace culturel «Nelly Rotman» est situé dans le hall de l'hôpital - porte 1 (entrée libre) du lundi au vendredi de 12 h 30 à 16 h 30. Des expositions culturelles, animations et prêt de livres vous sont proposés. Des ordinateurs avec accès internet vous permettront d'effectuer des recherches sur divers sites ou consulter vos mails. Contacter le poste 14226



L'espace associatif

Un espace d'information et de rencontre pour les associations est situé dans le hall, près de la cafeteria - contact : 01 49 81 42 19
 • Alzheimer Val-de-Marne • Association des Aveugles de Créteil • Association des Paralysés de France - Délégation du Val-de-Marne • Croix rouge française • Femmes en devenir • Itinéraires et rencontres • Ligue contre le cancer du Val-de-Marne • Neurofibromatoses et Recklinghausen • Ohr-Hanna • Le relais 113 • Association SOS Globi • Association contre la Spondylis • Association Transhépate • Unafam • Victimes et citoyens • Visite des malades dans les établissements hospitaliers (VMEH)

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h, samedi et dimanche de 10h30 à 18h au rez-de-chaussée haut et H 24 aux urgences..



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. Les personnes hospitalisées peuvent appeler le bureau des aumôneries qui prévoindra les responsables du culte concernés par leur demande.



Coiffure, esthétique et podologie

Mardi/mercredi/jeudi/vendredi de 10 h à 18 h et lundi de 10 h à 16 h et le samedi de 10 h à 15 h. Également grand choix de perruques (prises en charge par la sécurité sociale), turbans, vêtements, maroquinerie et bijouterie. Service esthétique et pédicure (Podologue diplômé d'État) - Pour un rendez-vous, contacter le poste 17216.

