



VOTRE SÉJOUR

A L'HOPITAL

ALBERT-CHENEVIER »

LIVRET
D'ACCUEIL
2023

www.aphp.fr



AP-HP.
Hôpitaux universitaires
Henri-Mondor

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS

Vous êtes accueilli-e à l'hôpital ALBERT-CHENEVIER

Le GHU AP-HP. Hôpitaux universitaires Henri-Mondor regroupe cinq établissements : Les hôpitaux Henri-Mondor, Albert-Chenevier et Emile-Roux dans le département du Val-de-Marne, Dupuytren et Georges-Clemenceau dans celui de l'Essonne.

Situé à Créteil (94), l'hôpital Albert-Chenevier AP-HP propose une offre de soins de suite et de rééducation spécialisée dans des disciplines complémentaires de celles de l'hôpital universitaire Henri-Mondor (situé à moins d'un kilomètre) : rééducation neurologique, neuro-locomotrice, digestive, cardiaque, gériatrique. Il assure une prise en charge psychiatrique de secteur (94G06, 94G07, 94G08), en hospitalisation et en ambulatoire, et dispose d'une expertise sur certaines pathologies : addictions, bipolarité, dépressions résistantes, schizophrénie et autisme de haut niveau.

L'hôpital Albert-Chenevier propose également une offre de médecine gériatrique, intégrée dans la filière gériatrique du Val-de-Marne, en hospitalisation et en ambulatoire, et de soins palliatifs. Il possède aussi un centre d'odontologie pour adultes (soins dentaires) et une unité de soins de longue durée à orientation neurologique.

L'hôpital Albert-Chenevier est organisé avec les 4 autres hôpitaux du GHU en 8 Départements Médicaux Universitaires (DMU) :

- DMU MEDECINE
- DMU CANCER ET SPECIALITES
- DMU IMPACT (Innovation en santé mentale, psychiatrie, addictologie)
- DMU GERIATRIQUE
- DMU CARE (Chirurgie anesthésie réanimations chirurgicales)
- DMU FIXIT (Fonctions images et interventionnel thérapeutique)
- DMU BIOLOGIE-PATHOLOGIE
- DMU SAPHIRE (Santé Publique, Vigilances, Pharmacie Information médicale, Recherche)

Hôpital Albert-Chenevier

40 rue de Mesly

94010 Créteil cedex

Tél. : 01 49 81 31 31

direction.secretariat.ach@aphp.fr

Pour consulter le site internet du GHU. AP-HP Mondor, scanner le QR code



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 (livretcomplantaire.aphp.fr).

L'hôpital Universitaire Henri-Mondor bénéficie de l'appui de quatre représentants des Usagers (page 7 du livret). Tout usager peut se rapprocher directement d'eux en cas de besoin. Ce sont des interlocuteurs incontournables de la vie de l'établissement.

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, télévision, courrier, fauteuils roulants
- Visites, promenades, permissions 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



MEDIPICTO :

Une application web où les images remplacent les mots

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
- À la qualité de la prise en charge

S'exprimer

p. 17

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

Charte de la personne hospitalisée p. 19

Formulaire : obtenir ses documents médicaux p. 20

Formulaire : être assisté-e d'une personne de confiance p. 20



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



Pour télécharger l'application, scanner le QR code

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/>



ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

Dans le cadre d'une hospitalisation, 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 (cf.p 13).

PRÉADMISSION HOSPITALISATION OU CONSULTATION

Simplifiez votre parcours la préadmission permet de se rendre directement dans le service le jour J. En cas d'hospitalisation hospitalisation ou consultation programmée, l'AP-HP propose un service numérique vous permettant de réaliser vos démarches à distance et d'éviter des déplacements et contacts inutiles. Vous pouvez réaliser votre préadmission en ligne sur <https://mon.aphp.fr/preadmission>.

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.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Donnez le nom et les coordonnées de la personne à prévenir
- Présentez :
 - Carte d'identité, carte de séjour ou passeport en cours de validité avec photo
 - Carte vitale, attestation d'Aide Médicale d'Etat (AME) ou attestation de Protection Universelle Maladie (PUMA ou anciennement CMU) ;
 - Carte de mutuelle ou attestation de complémentaire santé solidaire (C2S ou anciennement CMU-C)
- **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 ?

- Assurez-vous que vos droits auprès de l'assurance maladie sont bien ouverts, que vos éventuelles exonérations liées à vos pathologies sont également à jour et que vous avez bien fourni au bureau des entrées votre carte de mutuelle complémentaire.
- L'hôpital et les soins ne sont pas gratuits. Pour plus d'informations consultez le site : www.aphp.fr/contenu/combien-ca-coute.fr
- Une facture correspondant à votre reste à charge vous sera envoyée à l'issue de votre séjour, en l'absence de l'une et ou l'autre de ces pièces, par les services du trésor public.

 **Pour en savoir plus, consultez le site internet** <https://mon.aphp.fr/>

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin

DES RÈGLES DE VIE À RESPECTER

Pour la tranquillité des autres usagers et la sécurité des soins, certaines règles de vie (hygiène et respect mutuel entre usagers et professionnels) doivent être respectées. Elles concernent notamment l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables. Pour connaître les droits et devoirs de chacun, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital, ou lisez-le sur www.aphp.fr

Les informations sur votre état de santé

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

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

Votre dossier médical

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

Vous avez la possibilité de stocker vos données de santé sur monespacesanté.fr Il s'agit d'un espace numérique individuel qui permet de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé.

Si vous le souhaitez, un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

Retrouver les comptes rendus de vos consultation et hospitalisation sur : <https://mon.aphp.fr>

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Comment obtenir vos documents médicaux ? ».**

Avez-vous une personne de confiance ?

Dès l'admission et 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,
- si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même être consultée par l'équipe hospitalière sur votre volonté. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, elle exprimera votre volonté et sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.

Ce n'est jamais la PERSONNE DE CONFIANCE qui prendra la décision, mais elle pourra renseigner le médecin et son équipe selon vos volontés. Tant que vous êtes en capacité d'exprimer votre volonté c'est votre avis qui est retenu.



Pour accéder à la brochure " Comment désigner une personne de confiance", scanner le QR code

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Etre 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 : <https://mon.aphp.fr>

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

Hôpital sans tabac 

L'hôpital est non-fumeur depuis le 1er février 2007.
Interdiction stricte pour tous, personnels, patients et visiteurs (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006)





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.

Les étudiant-e-s

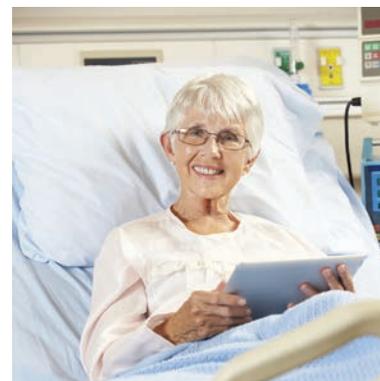
Sont de futurs professionnels de santé, ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants avec votre consentement. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

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.



Soulager la douleur

Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter l'équipe : des traitements efficaces existent. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de Lutte contre la Douleur et de Développement des Soins Palliatifs (CLUD-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, sa fonction et ses responsabilités.

Un badge ou une carte professionnelle vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, orange pour les étudiants, bleu pour les soignants ...



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 de service social

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.

Une **équipe de Liaison & de Soins en Addictologie** Chenevier-Mondor : secrétariat 13 345, 13 926 ou 13 928 ou solliciter la cadre du service.

Des associations de bénévoles proposent des activités culturelles.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour : 01 49 81 29 92 (hmn-droits-usagers@aphp.fr)

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. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services.

Pour contacter un représentant des usagers
par mail : ru.ach.hmn@aphp.fr

Vos représentants des usagers :

M. Alain ELKOUBI - Mme. Suzette FERNANDES -
M. Jean-Paul LEVY



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Le personnel du service fera tout son possible pour satisfaire vos demandes. Néanmoins, une chambre individuelle ne pourra pas toujours vous être proposée.

A noter : le choix pour convenance personnelle d'une chambre individuelle entraîne une facturation.



Vos effets personnels

Pour votre séjour, prévoyez :

- du linge personnel : pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs jetables, linge de toilette, brumisateur...
- des objets de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...

Nous vous invitons à venir avec le moins d'objets de valeur possible. Cependant, les valeurs que vous emmèneriez peuvent être déposés à la **régie** (cf. p13).

Afin de limiter les vols, vos téléphones portables et équipements informatiques doivent être en permanence sous votre surveillance directe. Si ce n'est pas possible, ils doivent être sécurisés dans votre vestiaire personnel.

La déclaration de vos prothèses (dentaires, auditives, verres de contact...) **est obligatoire** à l'entrée de l'hôpital. Rangez-les très soigneusement pour éviter toute perte accidentelle. Pour les prothèses dentaires et auditives, une boîte prévue à cet effet vous sera fournie. Ils sont sous votre responsabilité.

Un inventaire de vos effets personnels sera réalisé. Prévenez l'équipe du service de toute modification de votre inventaire. C'est le seul document qui sera opposable.



Les repas

Pendant votre séjour, trois repas par jour vous sont proposés, ainsi qu'un goûter selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Lors de votre admission dans le service, les professionnels vous informeront de l'organisation de l'alimentation au sein du service : horaire des repas, choix, lieu de consommation. Chaque jour, les diététiciennes et la restauration vous proposeront un menu équilibré. 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, 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 n'est pas autorisée. Toute dérogation pour un motif spécifique devra être fait avec l'accord de l'encadrement et/ou autorisation médical. L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket auprès de la régie. Pour connaître les modalités exactes de la commande de repas, informez-vous auprès du personnel du service.

Les horaires

Petit déjeuner : à partir de 8h
Déjeuner : à partir de 12h
Dîner : à partir de 19h00



Le courrier

Votre courrier est régulièrement distribué dans les services. Pour recevoir du courrier depuis l'extérieur, demandez à vos correspondants de mentionner sur l'enveloppe :

**Hôpital Albert Chenevier,
Nom Prénom, Service de...
40 rue de Mesly
94010 Créteil Cédex**

Le courrier est distribué du Lundi au vendredi dans les services. Il est possible de déposer votre courrier au bureau du vaguemestre, situé dans le module entre les pavillons Wurtz et Bourguignon (voir plan).



Le téléphone - La télévision

Vous pouvez, sur simple demande, au moment de l'admission ou auprès du cadre de santé, vous faire attribuer une ligne téléphonique particulière au niveau de votre chambre suivant disponibilité. Les communications sont à votre charge et un relevé détaillé de celles-ci vous sera remis lors du règlement de la facture.

Le téléphone comme la télévision sont une distraction pour chaque malade, leur usage excessif ne doit pas gêner l'entourage.

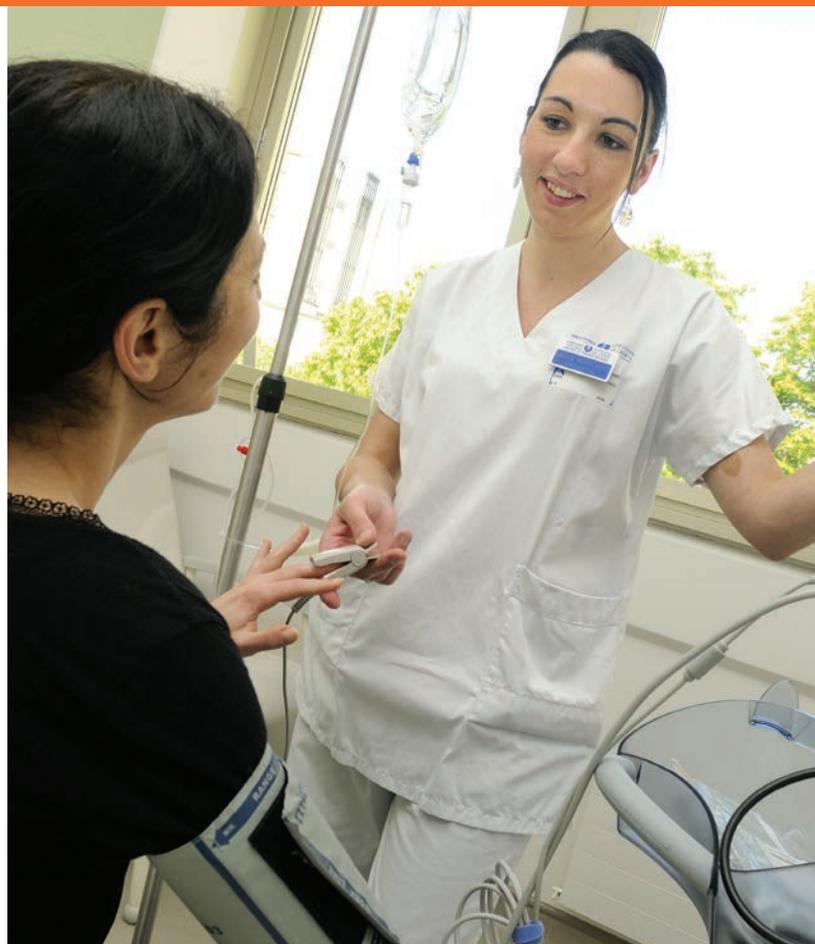


La cafétéria - Le point presse

Dans l'allée centrale, face au pavillon Pagniez, une cafétéria est ouverte :

- du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00,
- le week-end et les jours fériés de 13h30 à 18h00

Pour tout renseignement, vous pouvez appeler le poste 13 123.



FAUTEUILS ROULANTS

Si votre état de santé le nécessite, vous pouvez faire la demande auprès du cadre de santé du service, d'un fauteuil roulant qui vous permettra de circuler dans l'enceinte de l'établissement.





La direction peut être amenée, en cas de circonstances exceptionnelles type situation sanitaire préoccupante, à limiter le droit de visite ou certaines prestations listées ci-après.



Les promenades

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital, si votre état de santé le permet. N'oubliez pas d'avertir le personnel du service lorsque vous quittez votre chambre.



Les visites

- Elles sont généralement autorisées tous les jours de 13h30 à 20h. Toutefois dans l'intérêt des malades, les horaires peuvent être plus restrictifs. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe pour connaître les horaires du service.
- Le médecin peut limiter les visites pour préserver votre santé. Les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer et nuire à votre état. Des restrictions sur le nombre de visiteurs par patient peuvent s'appliquer.
- Il est recommandé à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'être discrets. Vous pouvez refuser les visites : dans ce cas, prévenez le cadre de santé du service. Si vous venez de province, il existe des foyers spécialisés pour l'accueil des familles.
- Adressez-vous à l'assistant socio-éducatif du service et/ou à l'Accueil-Renseignements. Dans certains cas une personne de votre choix pourra passer la nuit avec vous, la nuitée accompagnant est facturée 34,65 €.
- Les visites sont interdites aux mineurs de moins de 15 ans et 3 mois.



Les permissions de sortie temporaire

En cas de moyen et long séjour, des permissions de sortie peuvent vous être accordées après avis médical. Les modalités pratiques seront déterminées avec l'équipe soignante.



Les accompagnants

Si des accompagnants viennent de province ou habitent loin de l'hôpital, des foyers d'accueil sont à votre disposition pour héberger votre famille :

- Le Rosier Rouge - 16 avenue du Général de Gaulle - 92170 Vanves (tél : 01 41 33 30 30).
- Relais 113 - 113 rue du Général Leclerc - 94000 Créteil (tél : 01 48 98 98 70).



ANIMATIONS ET DÉTENTE

Une équipe d'animation est disponible pour les patients, proposant régulièrement des ateliers artistiques, des spectacles musicaux, des jeux...

(Salle animation - bâtiment Ravaut - Contact : poste 13025)

La médiathèque propose des spectacles de contes, des expositions, des concerts, des ateliers de lecture et artistiques

(Médiathèque - bâtiment Chaptal - Contact : poste 18188)



La médiathèque

La médiathèque est située au rez-de-chaussée du pavillon Chaptal.

Vous pourrez emprunter gratuitement : livres, documentaires, bandes dessinées, DVD et magazines.

Un salon de lecture est à votre disposition, pour vous permettre de lire sur place, écouter de la musique ou visionner un film.

La médiathèque est ouverte les mardis et jeudis, de 13h00 à 16h00. Un portage de livres au chevet est possible, pour toute demande ponctuelle, contactez le poste 18 188.



Les interprètes

Un interprétariat est possible, se renseigner auprès du cadre de santé de votre unité de soins. L'application MediPicto est gratuite destinée à favoriser le dialogue entre les soignants et les patients ayant des difficultés d'expression.

A télécharger sur Google Play ou l'Apple Store.



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 des voisins.

Vous souhaitez contacter le représentant d'un culte :

Catholique :

F. LEVEILLE - 01.49.81.22.39

G. GUNASEKARAM - Prêtre accompagnateur
07.53.68.20.32

B. MEURICE - Aumônier Catholique
06.95.92.12/94

Messe le dimanche à 10h15 - Pavillon Sergent-Chiray -
Salle Arc-en-ciel

Israélite :

A. SZENKIER, Rabbin - 06 67 69 18 10

Musulman :

G. PUTRUS, Imam - 06 58 68 29 17

Protestant (présence le mardi):

Monique NZANGA - Pasteur Aumônier
Tel. : 06.23.10.46.61

Bouddhiste :

Géshé THUPTEN - 06 52 58 13 38

Géshé SANGYE - 06 13 84 88 96



Les associations

- ESAT (Fondation des Amis de l'atelier)
- JALMALV,
- NEUROLOCO (Neurorééducation en mouvement)
- REHATHOR (réhabilitation thoracique cardio respiratoire),
- SAMSALH,
- Unafam 94 (Union nationale des Amis et Familles de malades psychiatriques),
- Association Portes Ouvertes (culture - handicap),
- VMEH (Visite des malades dans les établissements hospitaliers),
- UIA de Créteil (Université inter-âge),
- BSFA (Banlieue Sans Frontière en Action)
- UDAF 94 (Union départementale des associations familiale du Val De Marne)



Espace informatique

Une salle informatique équipée d'ordinateurs est à la disposition des patients, au rez-de-chaussée du pavillon Chaptal.

Horaires : Lundi, mardi, jeudi de 10h à 12h.

Mercredi et vendredi de 15h à 17h. Poste : 18 296

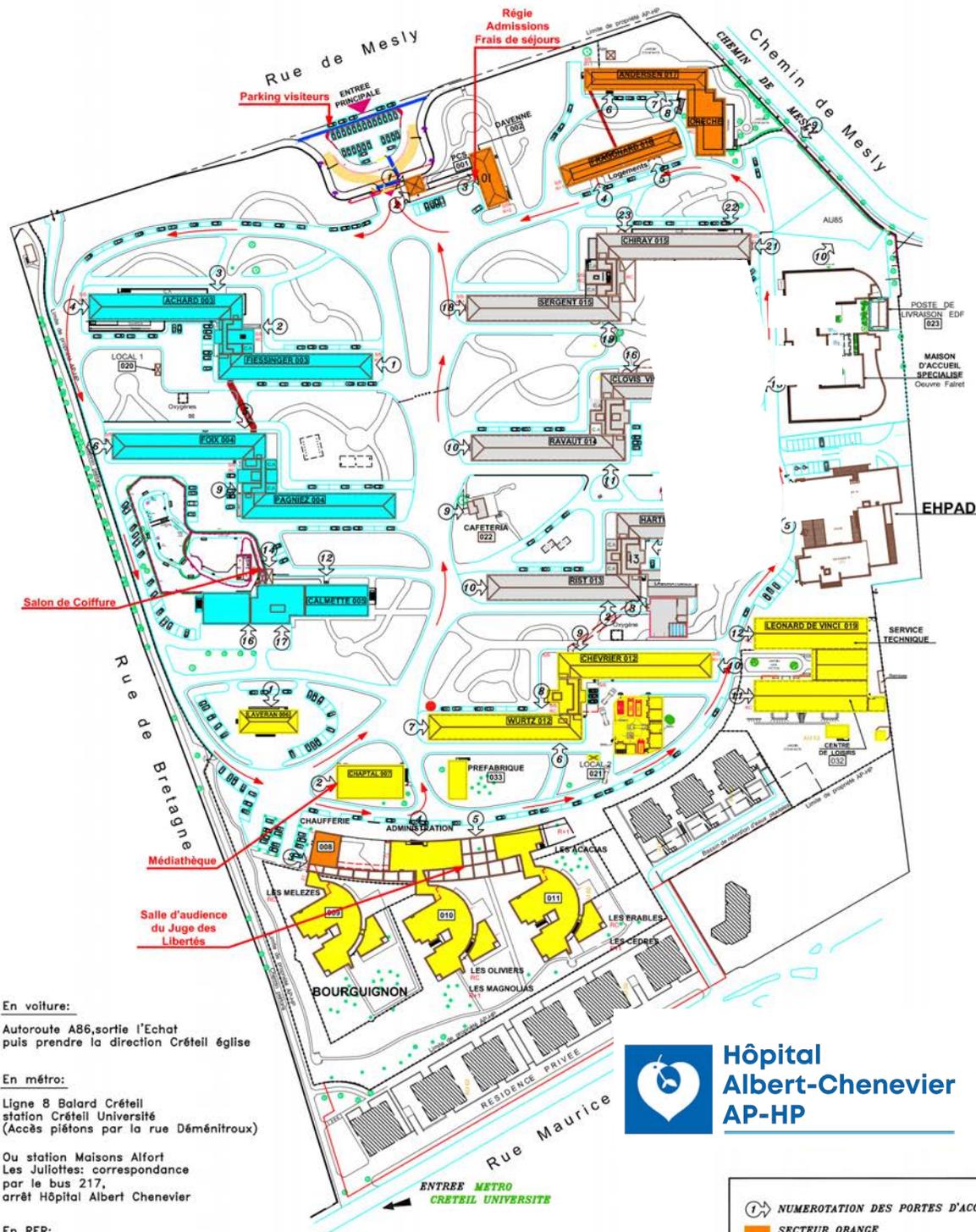


Les Représentants des usagers

Il existe dans chaque hôpital une commission des usagers (CDU). Elle a pour mission 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-trice de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A Henri Mondor, vous pouvez transmettre des observations à la CDU en vous adressant au bureau des usagers par mail hmh-droits-usagers@aphp.fr. La CDU est, avec d'autres instances, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendrait 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 maltraitance, vous pouvez consulter le livret complémentaire.

Votre hôpital : se repérer, y accéder

AP-HP Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor
Hôpital Albert-Chenevier,
40 rue de Mesly, 94000 Créteil
Tél : 01 49 81 31 31 Fax : 01 49 81 30 19



**Hôpital
Albert-Chenevier
AP-HP**



Point d'information et accueil

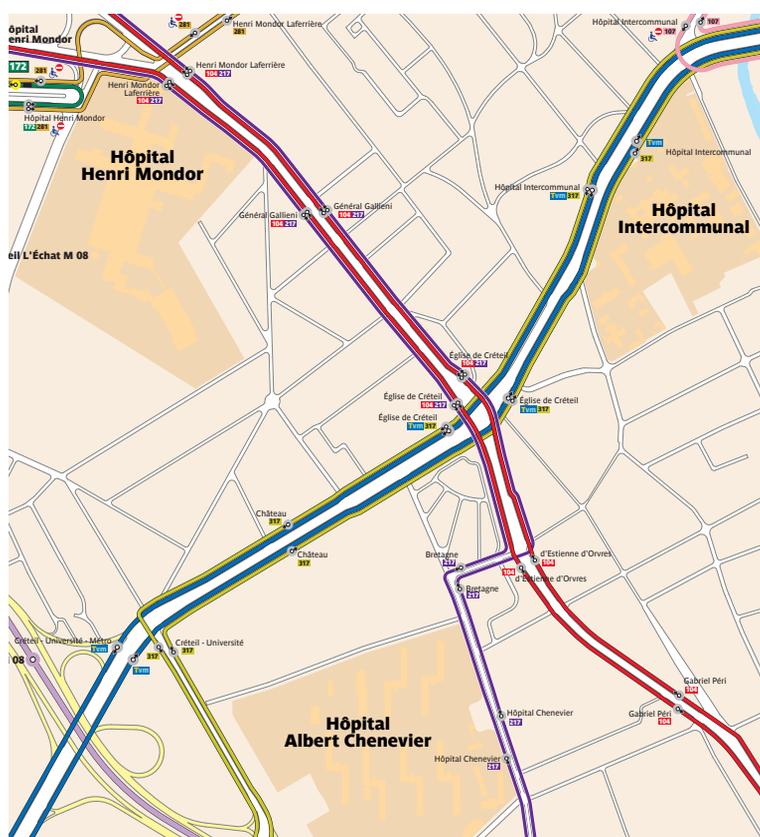
A l'entrée principale du 40 rue de Mesly, porte 2.

Services Administratifs à disposition des usagers

Pour gagner du temps, ne pas attendre, privilégier vos démarches en ligne : <https://mon.aphp.fr>

Les Admissions - Frais de séjour - Etat civil sont ouverts du lundi au vendredi : 8h30 - 16h30, Bâtiment DAVENNE.

La régie est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h, Bâtiment DAVENNE.



Tous les arrêts de bus sont accessible PMR

Services hospitaliers spécialisés

CONSULTATIONS	Bâtiment	Porte d'accès
Addictologie	ACHARD	2
Centre Expert	HARTMANN 1er	5
Dispositif de Soins Partagés	RIST	2
Médecine Physique Rééducation	WURTZ	6
Odontologie	CALMETTE	12
Psychiatrie	BOURGUIGNON	21
Réadaptation cardiaque	FOIX PAGNIEZ	9
Rééducation digestive	FIESSINGER	2
SIAM (Soins Intensifs Ambulatoires et Mobiles)	BOURGUIGNON	21
Urodynamique	RAVAUT	10
HOSPITALISATION de jour		
Addictologie	ACHARD	2
Médecine gériatrique	CALMETTE	12
Réadaptation cardiaque	FOIX PAGNIEZ	9
Rééducation digestive	FIESSINGER	2
Réhabilitation Cognitive et Sociale	CHEVRIER	10
SINAPS - TMS	BOURGUIGNON	21
HOSPITALISATION complète ou de semaine		
Addictologie	ACHARD	2
Neurologie (SMR)	CALMETTE	14
Neurologie (SMR)	SERGENT	19
Psychiatrie Sectorisée	BOURGUIGNON	21
Réadaptation Cardiaque (SMR)	FOIX	9
Rééducation digestive	ACHARD 1er	2
Rééducation ostéo-articulaire	CLOVIS VINCENT	16
Unité de Soins Prolongés Complexes (USPC)	CHIRAY	23
Unité Douleur et Soins Palliatifs Intégrés (UDSPI)	CALMETTE	14
Unité Gériatrie Aigue	CALMETTE	14
SMR Onco Hemato	FIESSINGER 1er	2
Service au patient		
Admissions/frais de séjour / caisse des consultations / régie	DAVENNE	3
Animation	RAVAUT	10
Cafétéria / presse	CAFETERIA	9
Médiathèque	CHAPTAL	2
PC sécurité incendie / anti-malveillance	LOGE	2
Autres		
Centre de formation	CHAPTAL	2
Centre de Loisirs	L DE VINCI	11
Chambre mortuaire vestiaire	ACHARD	5
Crèche	ANDERSEN	8
DAC santé	CHEVRIER	10
Diététique	CALMETTE	12
Direction des Ressources Humaines	CHAPTAL	2
Direction hôpital	CHAPTAL	2
INSERM équipe 15 - Fondation fondamentale	HARTMANN	5
Magasin Hôtellerie & Lingerie	CHIRAY	23
Pharmacie	HARTMANN	5
Restaurant du personnel	CALMETTE	17
Restauration Livraisons	CALMETTE	16
Salle des audiences	BOURGUIGNON	21
Service de Santé au Travail	RAVAUT	10
Services techniques	L DE VINCI	12

Moyens d'accès

Métro

Ligne 8, Balard-Créteil

Station Créteil/ Université - 15 mn à pied (accès piétons par la rue Déménitroux) ou station Maisons-Alfort-les-Julliottes ; Correspondance par le bus 217, Arrêt Hôpital Albert Chenevier

Bus

Bus 217 - arrêt Hôpital Albert Chenevier

RER

Ligne Boissy St Léger :

Station Saint-Maur/ Créteil , Correspondance par le bus 317, Arrêt église de Créteil ou TVM (Trans Val-de-Marne) - 5 mn à pied

En voiture :

Par l'autoroute A86 - Sortie l'Echat, puis prendre la direction Créteil-Eglise.

Parking à l'entrée de l'entrée de l'hôpital



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.
- Vous pouvez régulariser ou compléter votre dossier administratif au bureau frais de séjours lors de votre sortie.
- 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

- Seul le patient, titulaire du dépôt de ses biens, peut venir récupérer son intégralité en présentant sa pièce d'identité avec photo (le permis de conduire n'est pas une pièce d'identité acceptée) et le récépissé. Le patient dispose de 12 mois maximum pour récupérer son dépôt aux heures d'ouvertures de la régie. Il peut exceptionnellement demander à un proche de s'en charger, muni de sa pièce d'identité, et d'une procuration manuscrite signée. L'argent ne peut pas être restitué à un proche. (*cf. horaire p.13*)

CONSULTATION PRIVÉE

Lorsqu'un patient choisit d'être pris en charge au titre de l'activité libérale d'un praticien hospitalier, il doit recevoir toutes les informations nécessaires (Article R6154-7 du Code de la santé publique). Le montant des honoraires doit être affiché dans le local où le praticien hospitalier exerce son activité libérale afin que les patients puissent prendre connaissance des tarifs pratiqués avant d'engager les soins avec le praticien choisi. Au terme de la consultation, le patient règle les honoraires qui figurent sur la feuille de soins qui lui est remise. En cas d'hospitalisation, le choix du patient d'être traité au titre de l'activité libérale doit être formulé par écrit. En outre, un patient ne peut être transféré dans le secteur d'activité libérale d'un praticien s'il a été admis dans l'établissement au titre du secteur public.

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 AME – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), 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 tarifs d'hospitalisation sont disponibles sur le site de l'assurance maladie.

Le forfait journalier est actuellement de 20€ par jour d'hospitalisation.

Le forfait journalier en psychiatrie est actuellement de 15€ par jour d'hospitalisation.

Le forfait unique dit « de participation à l'hospitalisation » est de 24€.

Pour consulter les tarifs applicables à l'AP-HP, scanner le QR code



Unité de soins de longue durée

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

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (106,51 €/jour), sauf si vous avez l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (83,92 €/jour en chambre simple, 78,54 € en chambre double) ainsi qu'un forfait dépendance variable selon votre degré d'autonomie. 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).

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Un compte-rendu de votre hospitalisation et de consultation vous sera envoyé ainsi qu'à votre médecin traitant dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté. Le compte-rendu, l'ordonnance de sortie, le bulletin de situation sont également disponibles sur le site mon.aphp.fr

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).

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.

Reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur www.aphp.fr

Votre avis nous intéresse

Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

Pour la recevoir vous devez renseigner une adresse mail à votre admission ou votre sortie

Vous pourrez être sollicité par des enquêtes ponctuelles complémentaires.

 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 :

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

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 en lien avec votre séjour hospitalier.





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès de la médecine, des pratiques et des technologies 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 .

Les représentants des Usagers

Il existe dans chaque hôpital une commission des usagers (CDU). Elle a pour mission 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-trice de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A Henri Mondor, vous pouvez transmettre des observations à la CDU en vous adressant au bureau des usagers par mail hmn-droits-usagers@aphp.fr. La CDU est, avec d'autres instances, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendrait 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 maltraitance, vous pouvez consulter le livret complémentaire.

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.

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

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

Vous pouvez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer 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'imposent 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 consulter la brochure "Fin de vie, s'informer pour mieux s'y préparer", scanner ce QR Code



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.



NOUS PERMETTRE DE NOUS AMELIORER

■ Si vous souhaitez formuler des observations, faire une réclamation ou partager votre satisfaction, plusieurs personnes sont à votre disposition:

- le ou la cadre de santé du service,
- le ou la chargé-e des relations avec les usagers,
- le représentant des usagers.

■ Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant à la directrice du GHU - Relations des Usagers - 1 Rue Gustave Eiffel - 94010 Créteil. Une réponse écrite vous sera apportée.

■ Rôle du médiateur médical à l'hôpital : Il existe deux types de médiateur : un médiateur médical (et son suppléant) et un médiateur non médical (et son suppléant). L'utilisateur peut saisir le médiateur médical s'il s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale et un médiateur non médical pour toutes les plaintes qui ne sont pas liées à l'organisation des soins ou au fonctionnement médical des services. L'objectif est de dénouer les malentendus et décrypter certaines situations. L'utilisateur peut contacter directement le médiateur, écrire à la directrice de l'hôpital ou au chargé des relations avec les usagers. Les courriers de réclamation adressés au Bureau des relations avec les usagers sont ensuite traités au cours de Commission des usagers restreinte : les revues des réclamations. Ces réunions régulières réunissent les chargés des relations avec les usagers, les représentants des usagers ainsi qu'un représentant de la direction. Lors de ce temps de partage, une analyse est faite de tous les cas. En fonction des situations, il peut être décidé d'organiser une médiation avec l'utilisateur et l'un (ou les) médiateur de l'hôpital. Le rôle du médiateur est alors de fournir des éléments de réponse à l'utilisateur lorsque le dialogue est complexe avec le service. La médiation peut se faire seul à seul ou à la demande de l'utilisateur avec un membre de l'équipe soignante ou le chargé des relations avec les usagers.



Pour consulter la brochure "Des interlocuteurs à votre écoute", scanner ce QR Code



Protéger vos données personnelles

Protéger vos données personnelles administratives, sociales et médicales

Les données personnelles que vous confiez à l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) lors de votre venue en consultation ou hospitalisation sont enregistrées et conservées dans le système d'information de l'AP-HP. Les données sont utilisées pour créer et maintenir votre dossier médical, gérer administrativement votre prise en charge, organiser et votre parcours de soins. Elles sont également utilisées pour réaliser des études dans le domaine de la santé.

Les informations médicales vous concernant sont conservées dans le système d'information de l'AP-HP et partagées avec les professionnels de l'équipe de soins qui vous prend en charge. Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, l'AP-HP peut également être amenée à transmettre ces données à des professionnels hors AP-HP intervenant dans votre prise en charge, comme par exemple votre médecin traitant. L'AP-HP transmet ces informations par courrier ou en les déposant sur la plateforme de votre choix, par exemple sur le Dossier Médical Partagé (DMP). Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

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

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, en vous adressant par courrier à tout moment à : Directeur-trice des Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor, 1 Rue Gustave Eiffel - 94010 Créteil

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données de l'AP-HP à l'adresse suivante : protection.donnees.dsi@aphp.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 <http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier. Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://recherche.aphp.fr/eds>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits. Les chargés des relations avec les usagers et les représentants des usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées et mail 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 et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

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

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux en adressant votre demande à la Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité :

Vous devez remplir le document en annexe "Demande de transmission de documents médicaux" et indiquer le(s) service(s) concerné(s), merci de joindre la photocopie de votre pièce d'identité avec photo

- par mail : hmn-droits-usagers@aphp.fr
- par voie postale : Hôpital universitaire Henri Mondor - DURCQ : 1 rue Gustave Eiffel - 94010 Créteil
- sur place : DURCQ, bureau des relations avec les usagers Bâtiment L, porte 7, 1er étage.

Les dossiers pourront être consultés sur place après avoir pris rdv avec le secrétariat médical. Vous pouvez également venir chercher votre dossier au secrétariat médical du service concerné.

Le dossier médical pourra être envoyé par voie postale (les frais de copie et d'envoi sont facturables).

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers sans votre autorisation écrite et la copie de votre pièce d'identité. Votre mandataire devra venir muni de ces documents et de sa pièce d'identité.

Attention

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

Pour davantage d'information, une brochure est disponible au bureau des associations

ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est utile.

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

Désigner une personne de confiance :

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

A noter :

La personne que vous choisirez 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 - (royer 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'ajoutent le cas échéant :

1/la copie du livret de famille - 2/la copie du jugement de tutelle - 3/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 au 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 que j'aurais indiquées au médecin.

Fait à

le

Signature

Signature de la personne désignée

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

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient

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.

Pour plus d'information : www.aphp.fr

Le Manifeste des Valeurs de l'AP-HP

Travaillant à l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, nous nous reconnaissons une responsabilité particulière pour porter collectivement une haute conception du service public hospitalier, être à la pointe de la médecine, faire bénéficier l'ensemble de nos patients des meilleurs soins, être un acteur majeur de la solidarité.

Nous souhaitons mériter la confiance de nos patients. Nous aspirons à ce que la qualité de notre prise en charge et notre intégrité leur donnent envie d'apprécier, de respecter et d'être fiers du plus grand centre hospitalier universitaire européen que nous avons l'honneur de servir.

Nous attachons du prix à la dignité de la personne humaine. Nous faisons tout pour favoriser l'égal accès à des soins de qualité.

Notre action est tournée vers le soin, vers l'innovation, vers la transmission des savoirs et des valeurs.

Nous considérons qu'aucune maladie, aussi rare soit-elle, ne doit être négligée, qu'aucune souffrance ne doit être ignorée, qu'aucun patient ne peut être laissé de côté.

Nous entendons concilier nos missions de proximité avec notre rôle de recours. Avec les universités auxquelles nous sommes liés, nous assumons pleinement nos responsabilités

de centre hospitalier universitaire de l'Île-de-France, tout en exerçant des missions nationales et en contribuant au rayonnement international de notre pays et de sa médecine. Au-delà du soin, de l'enseignement et de la recherche, nous nous reconnaissons une responsabilité d'acteur de la santé publique.

Nous cherchons à nous améliorer constamment, en nous interrogeant sur nos pratiques, en nous formant, en adaptant nos organisations, en étant soucieux des ressources qui nous sont confiées, en travaillant avec nos partenaires, en écoutant les patients. Nous sommes attachés à la notion d'équipe.

Si le rôle de nos responsables est de veiller à ce que nos organisations et nos moyens rendent compatibles au quotidien nos conditions de travail avec ces valeurs, notre responsabilité collective est de faire en sorte que nos pratiques individuelles et en équipe, soient en adéquation avec ces valeurs.

Nous considérons qu'il est de notre devoir d'être en première ligne pour défendre une conception exigeante de l'hôpital public face à toute tentation de remise en cause pour des raisons financières ou idéologiques.

Engagements

Nous sommes attachés à garantir un libre et égal accès aux soins, dans les meilleurs délais, sans condition de ressources, sans discrimination et dans le respect de la laïcité ; les partenariats que nous nouons avec d'autres établissements, avec la médecine de ville, avec les acteurs sanitaires et sociaux y contribuent.

Nous garantissons le respect des droits des patients et devons tout mettre en œuvre pour qu'ils expriment librement leur choix et leur consentement. Ils sont acteurs de l'amélioration de la qualité du service public hospitalier notamment par l'expression de leurs attentes, de leur satisfaction et de leurs suggestions. Nous avons à leur égard un devoir d'hospitalité.

Nous fédérons nos compétences au sein d'équipes ; tous les métiers de l'hôpital nous permettent d'assurer la continuité des différentes activités hospitalières, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Nous avons à cœur d'intégrer pleinement nos collègues, avec une volonté particulière pour les personnes porteuses

d'un handicap et l'absence de toute discrimination et le maintien d'une tradition de compagnonnage à l'égard des plus jeunes.

Nous échangeons dans un esprit de respect mutuel afin de permettre l'épanouissement personnel de chacun au sein de l'équipe, qui contribue à la richesse de nos relations professionnelles et à la satisfaction de travailler ensemble. La qualité de vie au travail participe à des soins de qualité.

Nous cultivons nos connaissances et nous nous attachons à les partager et les transmettre. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'innovation, d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en déclarant les événements indésirables, en travaillant sur nos erreurs et en réfléchissant collectivement à nos défauts d'organisation pour les corriger.

Nous reconnaissons le rôle essentiel des représentants des usagers et l'importance de l'action des bénévoles et des volontaires au sein de nos hôpitaux.

Pour en savoir plus : <http://valeurs.aphp.fr>

Ce texte de référence, issu d'un travail collectif, résume les principales valeurs auxquelles la communauté de l'AP-HP est attachée et grâce auxquelles elle compte mériter la confiance de ses patients.