



ACCUEILLIR

# Votre séjour à l'hôpital européen Georges-Pompidou

Livret d'accueil 2016



Madame, Monsieur,

La direction et la communauté hospitalière vous souhaitent la bienvenue à l'hôpital européen Georges-Pompidou (HEGP).

Ouvert en 2000, l'HEGP répond aux besoins de santé de près de 600 000 habitants du sud-ouest parisien. Il fait aujourd'hui partie des Hôpitaux Universitaires Paris Ouest regroupant également les hôpitaux Corentin-Celton et Vaugirard - Gabriel-Pallez.

L'hôpital est reconnu pour ses expertises des pathologies de l'adulte notamment dans les domaines cardiovasculaires et rénal, du cancer, de l'urgence et de son aval vers les services de spécialités médicales et chirurgicales. Il est doté de plateaux techniques complets et performants d'imagerie, de radiologie interventionnelle et de biologie.

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 détaillés en demandant le Livret complémentaire (cf. page 18).

La direction et la communauté hospitalière vous souhaitent un bon séjour à l'hôpital européen Georges-Pompidou et restent à votre disposition pour toute information supplémentaire.

**Hôpital européen Georges-Pompidou**  
**20 rue Leblanc**  
**75908 Paris cedex 15**  
**Tél. 01 56 09 20 00**  
**[contact.hegp@egp.aphp.fr](mailto:contact.hegp@egp.aphp.fr)**

# sommaire

<b>Entrée</b>	p. 4
<b>Les formalités à votre arrivée</b>	p. 4
- Qui se charge des formalités et quand ?	
- Quelles sont les formalités à remplir ?	
- Que faut-il payer ?	
- Salariés, prévenez votre employeur	
<b>Les informations sur votre état de santé</b>	p. 5
- Votre dossier médical	
- Avez-vous une « personne de confiance » ?	
- Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)	
<b>Séjour</b>	p. 6
<b>Pour vous soigner et vous accompagner</b>	p. 6
- Les professionnels de santé qui vous entourent	
- Également auprès de vous	
- Soulager la douleur	
<b>Vie quotidienne : les infos pratiques</b>	p. 8
- Chambre, effets personnels, repas, cafétéria, télévision	
- Téléphone, point presse, courrier, enseignement	
- Visites, promenades	
- Autorisations de sortie temporaire, interprètes, médiathèque, cultes religieux, espace associatif, autres services	
<b>Votre hôpital : se repérer, y accéder</b>	p. 12
- Points d'information, la Maison d'Information en Santé	
- Plan de l'hôpital	
- Moyens et plan d'accès	
<b>Sortie</b>	p. 14
<b>Préparez votre sortie de l'hôpital</b>	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	
<b>S'informer et agir</b>	p. 16
<b>Participer</b>	p. 16
- À la qualité et à la sécurité des soins	
- Au progrès médical : la recherche clinique	
- Au don d'organes ou de tissus	
- Au don du sang	
<b>S'exprimer</b>	p. 17
- Transmettre des directives anticipées	
- Protéger les données personnelles qui vous concernent	
- Faire une réclamation	
<b>Livret complémentaire</b>	p. 18
<b>Charte de la personne hospitalisée</b>	p. 19
<b>Formulaire « obtenir ses documents médicaux »</b>	p. 20
<b>Formulaire « désigner une personne de confiance »</b>	p. 20
<b>Pour en savoir plus</b>	p. 23

## 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 Point d'Accueil Médico-Administratif (POMA).

### 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 :
  - Une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour)
  - Votre carte de sécurité sociale ou attestation de sécurité sociale indiquant les ouvertures de droits en cours (ou attestation de CMU ou attestation d'AME ou votre notification 100 % accordée par la sécurité sociale ou carte européenne)
  - A défaut de carte vitale en cours de validité, vous serez redevable de la totalité des frais. En cas de difficulté, n'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e).*
  - Justificatif de domicile principal de moins de 3 mois (facture EDF, GDF, téléphone, quittance de loyer)
  - Votre carte de mutuelle en cours de validité
  - Une prise en charge de votre mutuelle (à défaut de prise en charge, les frais seront dus à la sortie). Il vous appartient de demander un accord de prise en charge à votre mutuelle.

Autres cas : Art 115 pour les patients relevant du code des pensions militaires, Volet n°2 du triptyque pour les accidents de travail, Prise en charge organisme pour pays hors Espace Economique Européen.

+ Pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.

+ Pour les mineurs

Autorisation parentale d'opérer (des 2 parents)

Photocopie de la pièce d'identité de l'enfant ou du livret de famille ou tout autre justificatif d'autorité parentale

Photocopie des pièces d'identité des parents

+ Pour les patients non-résidents européens

Vous devez demander la carte Européenne auprès de votre Centre de Sécurité Sociale avant votre déplacement. La part complémentaire est à votre charge.

+ Patients non-résidents affiliés à la CFE (Caisses des Français à l'Etranger)

Vous devez présenter votre carte d'assuré. Lors de l'admission, la demande de prise en charge sera faite par le service.

+ Pour les patients non-résidents ou non assurés sociaux

La date d'hospitalisation est conditionnée par le règlement intégral du devis au plus tard 48H avant l'admission.

### Que faut-il payer ?

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

Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour, notamment pour le forfait journalier et la chambre individuelle, le cas échéant.

Assuré social ou non, le versement d'une provision peut vous être demandé avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (cf. p. 14 et 15).

### Salariés, prévenez votre employeur

Confirmez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander aux admissions après 24h00 d'hospitalisation.

# 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.

## Vous souhaitez obtenir vos documents médicaux

Toute demande doit être formulée auprès du directeur de l'hôpital, accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité. Les frais de copies peuvent être facturés. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

**Vous souhaitez être assisté d'une « personne de confiance »**

**Pour obtenir vos documents médicaux ou désigner une personne de confiance, reportez vous à la notice d'informations page 20 et utilisez les formulaires page 21.**

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers, au 01 56 09 27 07, du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Vous pouvez également vous connecter sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr), rubrique Droits du patient.

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DROITS DES PATIENTS

Sauf opposition motivée de votre part, les informations administratives, sociales et médicales vous concernant font l'objet d'un enregistrement informatique visant à faciliter la continuité et la qualité des soins. Ces données ne peuvent être partagées que par les professionnels de santé du groupe hospitalier. Tous sont tenus au secret professionnel.

L'informatisation de vos données dans le dossier patient de l'hôpital bénéficie d'un haut niveau de protection et de sécurité et respecte le formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Pour consulter ou rectifier (compléter, actualiser, supprimer) vos données personnelles, adressez-vous à votre médecin hospitalier référent ou écrivez au directeur de l'hôpital.

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

La permanence d'accès aux soins de santé est une cellule de prise en charge médico-sociale qui facilite l'accès des personnes en situation de vulnérabilité et/ou de précarité aux consultations hospitalières mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social. Du lundi au vendredi de 10h à 16h, au 1er étage, secteur A, Service d'accueil des urgences.

## POUR VOTRE TRANQUILLITÉ

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite ou qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, vous devez le signaler aux admissions ou aux cadres de santé.

## POUR VOTRE SÉCURITÉ

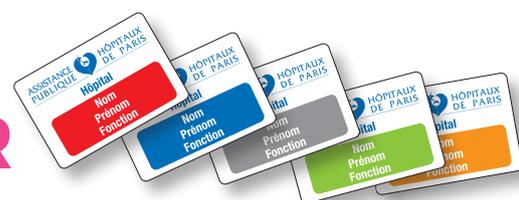
A votre admission, il vous sera proposé de porter un bracelet d'identification garantissant le bon soin au bon patient.



# nos séjours



## POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER



Afin que vous puissiez identifier vos interlocuteurs, le port du badge est obligatoire pour tout professionnel. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale (badge rouge), soignante (badge bleu), administrative (badge gris) ou technique (badge vert). Vous rencontrerez aussi des étudiants (badge orange) 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.

### Les étudiant(e)s

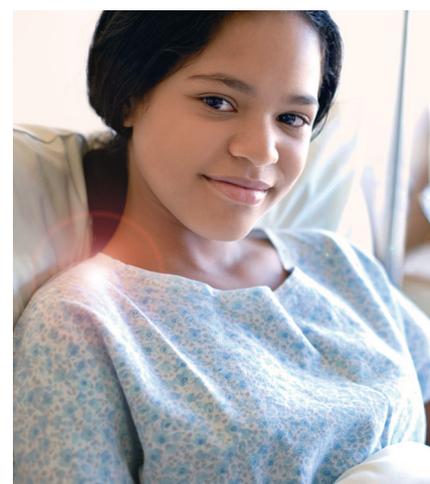
Sont de futurs professionnels de santé et peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

### Les rééducateurs

Dietéticiens, 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.



## UNITÉ MOBILE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PALLIATIFS (UMASP)

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale.

L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

L'UMASP de l'HEGP est une équipe pluridisciplinaire qui réunit médecins, infirmières, psychologue, psychomotricienne et bénévoles pour la continuité des soins. Elle travaille en lien avec les équipes soignantes et intervient à la demande des services, du patient ou de son entourage.

Contact : 01 56 09 27 32



## EVALUER ET SOULAGER LA DOULEUR

Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez être confronté à différents types de douleurs.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation importante du personnel soignant.

Une équipe mobile douleur peut intervenir sur l'ensemble de l'hôpital à la demande des médecins et du personnel paramédical.

## – PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES (IN)

La prévention des Infections nosocomiales (IN) est organisée en lien avec l'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH) de l'hôpital Corentin-Celton, le Comité Local de Lutte contre les IN du Groupe Hospitalier et le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales de l'AP-HP selon les directives nationales.

Chaque année l'établissement fournit des indicateurs évaluant l'ensemble des actions menées dans le cadre de la prévention du risque infectieux. Ces indicateurs sont affichés dans le hall de l'hôpital.

Un tableau de bord présentant le résultat de ces indicateurs est affiché dans le hall de l'hôpital. Il peut vous être remis sur simple demande.

Chaque professionnel assurant votre prise en charge sera régulièrement amené à réaliser une hygiène des mains avec

un produit hydro-alcoolique à disposition dans les chambres et couloirs.

Vous êtes également acteur de la qualité de votre prise en charge. Nous vous demandons de réaliser une hygiène des mains avant le repas, en sortant des toilettes, lorsque vous participez à un soin spécifique (Kinésithérapie, atelier collectif, etc) et en sortant de votre chambre.

Cette règle doit également être respectée par votre entourage lorsqu'il vous rend visite. De plus, dans le cadre de la prévention des épidémies, il est demandé à vos proches le report de leur visite dès lors qu'ils sont enrhumés, grippés ou atteints d'une maladie contagieuse.

Vous pouvez poser toute question concernant le risque infectieux aux professionnels du service.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez contacter l'EOHH au 01 56 09 38 29

## Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins, 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 et 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 administratives pour faciliter l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie. N'hésitez pas à les contacter dès votre admission.

## Également auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives, gèrent les prises 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.

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

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

Les membres de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, professionnels de l'hôpital, médiateurs ou représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour vous informer de vos droits et vous rencontrer (cf. page 17).

# VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



## Point d'information & accueil

Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil central (RdC). Vous pouvez aussi vous diriger dans l'hôpital à l'aide des tables d'orientation situées aux entrées Balard, Cohen et Leblanc.



## Interdiction de fumer

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.



## Votre chambre

Toutes les chambres, hors soins intensifs et réanimation, sont équipées d'un sanitaire avec douche, d'une télévision et d'un téléphone.

Les chambres seules sont attribuées en priorité aux patients dont l'état de santé le nécessite, puis à votre demande en fonction des disponibilités du service. Elles sont alors facturées 47€/nuit\*. Une centaine de chambres individuelles dispose d'un lit accompagnant.

\* Tarif 2015



## Vos effets personnels

Malgré notre surveillance, l'hôpital est malheureusement sujet à des vols. N'emportez que les objets qui vous paraissent indispensables et sans valeur importante (linge de nuit, affaires de toilette, tenue de rechange...).

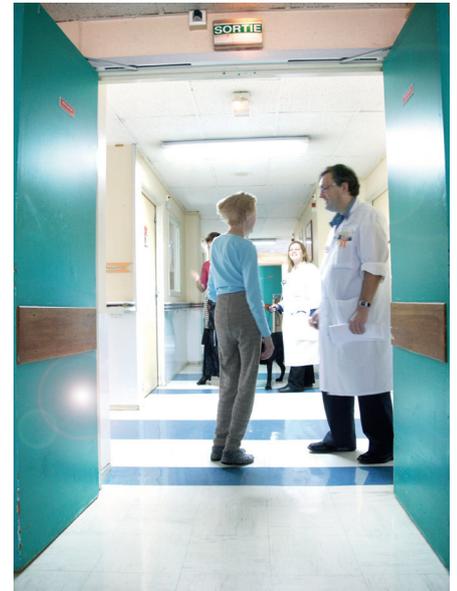
Quand vous ne les portez pas, rangez vos prothèses dentaires (des boîtes spécifiques sont à votre disposition), auditives et vos lunettes.

Vous gardez sous votre entière responsabilité vos appareils électroniques (ordinateur, tablette, téléphone portable, appareil photo...).

Un coffre individuel est disponible dans la plupart des chambres. Le mode d'emploi figure à l'intérieur de la porte de l'armoire.

Lors de l'élaboration de l'inventaire avec l'équipe soignante du service, le choix vous est donné de conserver en chambre, bijoux, moyens de paiement, papiers d'identité et autres documents importants. Il est très vivement conseillé soit de les remettre à vos proches, soit de les déposer à la régie de l'hôpital (RdC à côté de l'accueil central). Votre souhait est totalement respecté mais les biens et objets gardés par vos soins, sont sous votre surveillance.

L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu responsable de leur disparition.



## L'argent et les objets de valeur

L'argent et les objets de valeur sont placés avec votre accord dans un lieu sécurisé situé au rez-de-chaussée :

La régie ouverte du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h15 à 16h30 est à votre disposition pour recevoir vos dépôts et restituer selon vos besoins, tout ou partie de vos objets mis au coffre.

Il est nécessaire de présenter une carte d'identité lors de chaque restitution.

**Même à l'hôpital, il y a des vols. Ne laissez pas vos affaires sans surveillance et utilisez le coffre de votre chambre.**



## – 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](http://www.aphp.fr) rubrique «Etre hospitalisé».



### Les repas

Le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 9h, le déjeuner entre 12h et 13h30 et le dîner entre 19h et 20h.

Afin que vos goûts alimentaires soient respectés, les aides-soignants passeront dans votre chambre pour la commande de vos repas : un choix varié vous sera proposé. Si vous suivez un régime, n'oubliez pas de le signaler.

Les accompagnants peuvent déjeuner au self du personnel (11h45 à 15h du lundi au vendredi, 12h30 à 14h15 les samedi et dimanche).

Ils peuvent dîner dans la chambre si le repas est commandé le matin pour le soir auprès des aides soignants.

Le règlement se fait à l'aide de tickets-repas achetés à la régie (RdC à côté de l'accueil central, du lundi au vendredi de 9h15 à 16h30).



### La cafétéria

Une cafétéria est à votre disposition dans la rue hospitalière (RdC), du lundi au vendredi de 7h à 19h, les week-ends et jours fériés de 10h à 19h. A proximité de la cafétéria, se trouve un bar à smoothies et à jus de fruits qui vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le week-end de 14h à 18h.



### La télévision

Appelez le 39 99 pour obtenir le branchement de la télévision ou adressez-vous au prestataire à l'accueil central (RdC).



### Le téléphone

Pour activer une ligne téléphonique depuis votre chambre, contactez le 39 99 pour prendre un abonnement payant. Ce service peut aussi être demandé à l'accueil central, au RdC, de 8h30 à 19h, ou le week-end et jours fériés de 11h à 13h et de 16h à 18h.

Des cabines téléphoniques à carte se trouvent au RdC en face du restaurant du personnel (entrée A. Cohen), en face de la cafétéria relais H, au bas de l'escalier conduisant aux urgences (entrée rue Leblanc), et dans les étages (Cartes en vente à la Boutique Relais H au RdC).



### Le wifi

Vous pouvez souscrire un abonnement au réseau wifi auprès du prestataire Télévision / Téléphonie.



### Le courrier

Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé du service pour envoyer et recevoir du courrier.

Une boîte aux lettres est à votre disposition dans la rue hospitalière (RdC), à côté des escaliers menant à la radiologie. La levée quotidienne a lieu à 16h. Des timbres sont disponibles à la Boutique Relais H, au RdC.



### La continuité de l'enseignement à l'hôpital

La continuité de l'enseignement ou de la formation des patients pendant leur hospitalisation est assurée par l'association l'Ecole à l'hôpital.

Adressez-vous au cadre de santé du service pour la contacter.



### Le point presse

Le Relais H (au RdC) est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 19h et de 11h à 18h les samedi, dimanche et jours fériés. Pour le portage en chambre, adressez-vous au Relais H ou téléphonez au 17 291.



## Les visites

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite chaque jour l'après-midi, de 13h30 à 20h. Les horaires de visites sont signalés dans chaque service mais il est possible d'aménager ces horaires en fonction de problèmes particuliers. N'hésitez pas à en parler au cadre de santé du service. La visite des enfants est autorisée sous réserve d'être préparée avec les cadres responsables des services afin de prendre en compte la vulnérabilité des malades et des répercussions possibles des visites sur de jeunes enfants. Les boissons alcoolisées sont formellement proscrites dans l'enceinte de l'hôpital.

- Hygiène

Il est important de respecter les mesures d'hygiène et les consignes données avant l'intervention chirurgicale. Demandez à vos proches qui viennent vous voir à l'hôpital : de se laver les mains en arrivant si elles sont souillées ou d'utiliser les solutions hydro-alcooliques disponibles dans votre chambre et de mettre un masque pour vous protéger contre les virus qu'ils peuvent propager s'ils ont un

rhume, une bronchite, une grippe... (n'hésitez pas à demander un masque au personnel du service).

- Visites et hébergement de l'accompagnant

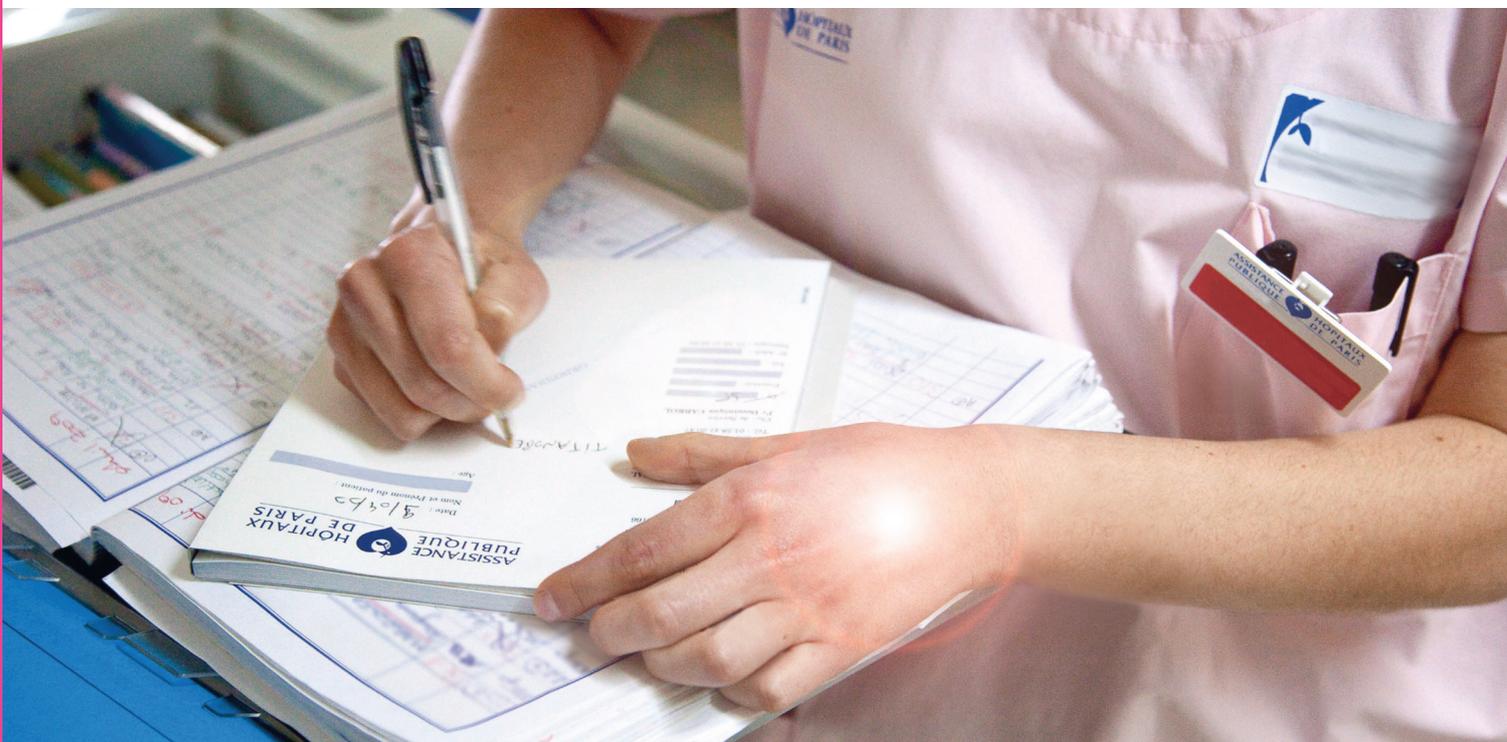
Une centaine de chambres individuelles disposent d'un lit accompagnant. La demande de lit d'accompagnant doit être faite avant votre hospitalisation. Cette présence n'est toutefois possible que si le calme nécessaire au repos des autres personnes hospitalisées de l'unité est respecté. Pour les personnes accompagnant un malade handicapé ou en fin de vie, cette prestation est gratuite. Seuls les repas sont à leur charge. Lors du transfert du malade en réanimation, l'accompagnant ne peut pas rester dans la chambre.



## Les promenades

Vous pouvez vous promener à votre guise dans l'hôpital. Merci de prévenir le personnel soignant auparavant pour l'organisation des soins.

**Les formalités administratives de consultations, d'admission et de sortie sont réalisées par les Points d'Accueil Médico-Administratifs (POMA). Après la fermeture des POMA, les admissions programmées et sorties sont assurées par le POMA C (RdC porte 40). Une permanence est assurée le samedi de 9h à 17h30, le dimanche et jours fériés de 9h30 à 18h30.**



Vous pouvez donner votre sang et votre plasma, au centre EFS de l'hôpital (RdC porte 16) du lundi au vendredi de 8 h à 15 h 30 et les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedis du mois de 9 h à 15 h30.

Contact : 01 53 78 21 70



## Lors des élections, l'hôpital organise les procurations avec le commissariat de Police. Se renseigner auprès du cadre de santé.



### Les autorisations de sortie temporaire

Si vous souhaitez vous absenter de l'hôpital pendant votre séjour, demandez la veille au médecin si cela est possible. La responsabilité de l'hôpital n'est plus engagée dès que vous êtes sorti de son enceinte.



### Les interprètes

Les assistantes sociales, le personnel et la mission «Relations avec les usagers» peuvent contacter des personnels bénévoles ou un interprète professionnel.



### La médiathèque

Située au RdC, porte 21, derrière l'accueil central, vous pouvez emprunter gratuitement livres, DVD et CD et revues les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 10h - 12h et de 13h - 17h30. Quatre postes informatiques connectés à Internet sont disponibles.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer à la médiathèque, téléphonez au 12100, un service de prêt à la demande est organisé.



### 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 aumôniers et leurs équipes de bénévoles sont à votre disposition.

- Catholique : Père Toni DRASCEK  
☎ 01 56 09 31 47 (répondeur)
- Israélite : Rabbin Gabriel FARHI :  
☎ 06 07 16 53 79  
Rabbin Youri KRIEF :  
☎ 06 50 76 04 10
- Musulman : Mme Samia NAÏT KACI  
☎ 06 67 28 23 89 - 01 47 97 07 94
- Orthodoxe : Père CZAPIUK :  
☎ 01 47 68 87 62  
Bénévole Mme Irène SCHIDLOVSKY  
☎ 01 30 82 02 32 - 06 61 34 77
- Protestant : Pasteur Stuart LUDBROOK  
☎ 01 56 09 29 21 (répondeur)

Les oratoires se trouvent au RdC, côté entrée Balard (portes 13 et 15).

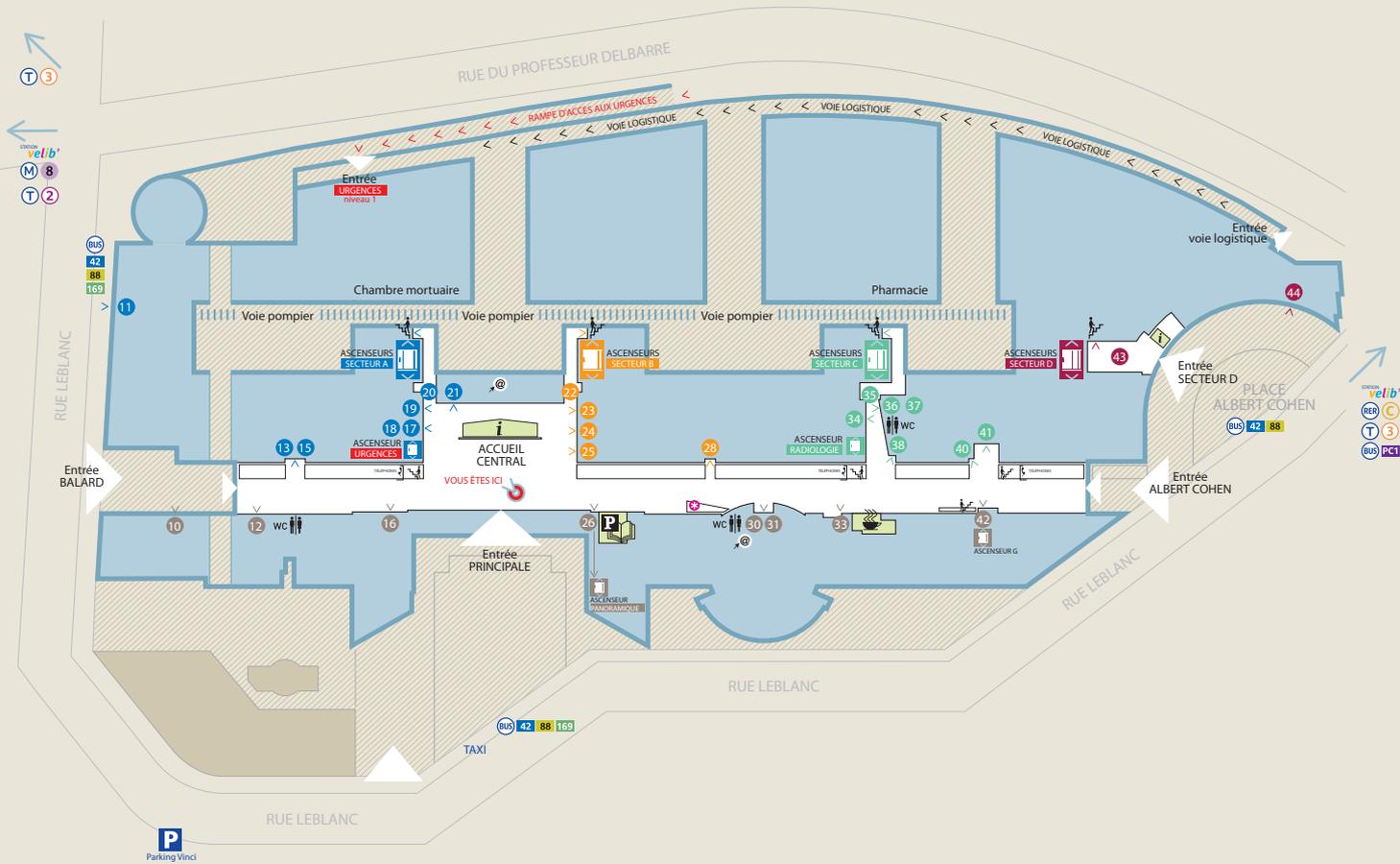


### L'espace associatif

• Des bénévoles d'associations agréées et liées à l'hôpital par convention peuvent vous rendre visite et vous proposer des activités. Renseignements sur les panneaux d'affichage dans le hall d'entrée et auprès du cadre de santé du service.

• La Maison des usagers est un lieu d'information et de permanence pour certaines associations d'usagers en partenariat avec l'hôpital et les services. Elle se trouve dans la rue hospitalière (RdC, porte 30). Un poste informatique y est disponible.

# VOTRE HÔPITAL : SE REPÉRER, Y ACCÉDER



## MEMENTO

- Directrice des Hôpitaux Universitaires Paris Ouest  
Anne COSTA - ☎ 01 56 09 21 01
- Directrice de l'hôpital européen Georges-Pompidou  
Sylvie ESCALON - ☎ 01 56 09 21 37
- Coordonnateur Général des Soins  
Pascale LEMASÇON - ☎ 01 56 09 21 40
- Coordonnateur Général des Soins Adjoint  
Loïc MORVAN - ☎ 01 56 09 32 54
- Responsable département relations avec les usagers  
Coryse ARNAUD - ☎ 01 56 09 27 07

• La régie est ouverte du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h15 à 16h30 - ☎ 01 56 09 31 91

• La Maison d'Information en Santé est un lieu d'information et d'échange, pour les patients et leurs proches, autour des maladies cardio-vasculaires. Un professionnel vous y accueille les mardi, mercredi et jeudi de 12 h à 16 h. Cet espace est situé au rdc, porte 38. ☎ 01 56 09 25 66, ✉ mis.hegp@egp.aphp.fr

La chambre mortuaire est ouverte aux familles tous les jours de 8h à 17h15 du lundi au vendredi et de 9h à 12h30 et de 13h15 à 17h15 le samedi, dimanche et jours fériés. ☎ 01 56 09 31 38

## UNE OFFRE DE SOINS COMPLÈTE

L'offre de soins du groupe hospitalier se décline dans 7 pôles :

- Pôle Anesthésie-Réanimation, Rééducation, Traumatologie
- Pôle Aval, Gériatrie, Réanimation, Urgences, Médecine
- Pôle Biologie, Pathologie, PUI, Hygiène
- Pôle Cancérologie, Spécialités
- Pôle Cardiovasculaire, Rénal et Métabolique
- Pôle Imagerie, Informatique, Explorations, Recherche
- Pôle Psychiatrie, Addictions



## Moyens d'accès

### Métro

Ligne 8 (Créteil - Balard) ; station Balard

### Tramway

T3 arrêt Balard ou Pont du Garigliano  
T2 arrêt Suzanne Lenglen

### RER

Ligne C (Gare d'Austerlitz - Bd Victor) : station Pont du Garigliano

### Bus

- Ligne 42 (Gare du Nord - HEGP) ; terminus « HEGP »
- Ligne 88 (Cité Universitaire - HEGP) ; terminus « HEGP »
- Ligne 169 (Pont de Sèvres - HEGP); arrêt « Hôpital européen Georges-Pompidou » ou « Rue Leblanc »
- Ligne PC1; arrêt « Pont du Garigliano »

## Accès aux personnes handicapées et à mobilité réduite

L'accès dans l'enceinte de l'hôpital est strictement réglementé. Des places de stationnement sont disponibles devant le 20, rue Leblanc et cinq places de stationnement sont uniquement réservées aux personnes handicapées, merci de vous présenter à l'entrée principale rue Leblanc et de contacter la sécurité par l'interphone.

Un parking public et payant est accessible rue Leblanc.

Pour plus d'informations, reportez-vous au livret complémentaire (voir p.18) ou téléchargez-le sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr).



# sortie



## PRÉPAREZ VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

### Remplir les formalités de sortie

#### Au bureau des admissions et 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.

#### A 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.

#### A l'accueil central de l'hôpital

**Pensez à récupérer les objets de non-valeurs (clefs, pièces d'identité, téléphone portable...). N'attendez pas le dernier moment, renseignez-vous sur les heures d'ouverture des services administratifs.**

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

#### Votre situation

- Si vous n'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 votre sortie.

- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payerez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier.
- 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 payerez 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 un acte supérieur à 91€ a été réalisé, vous devez payer un forfait de 18€. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18€/ jour ou 13,50€ /jour en psychiatrie.

### – 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](http://www.aphp.fr).



## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE...

Un questionnaire de satisfaction devrait vous être remis : merci de bien vouloir le remplir et le donner (fermé) à une personne de l'équipe en sortant.

Vous pouvez également le renvoyer ultérieurement par courrier.

Les données, anonymes si vous le souhaitez, nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins.

Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction de l'AP-HP, se connecter sur <http://cme.aphp.fr> / rubrique Indicateurs de performance médicale / Satisfaction des patients.

## N'hésitez pas à contacter l'assistant(e) social(e) pour vous aider dans vos démarches.

### 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.

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (98,31 €/jour), sauf si vous bénéficiez de l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (77,21€/jour en chambre simple, 72,27€ 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).

**Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.**

### Organiser la suite des soins Vous retournez au domicile

- Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre hospitalisation 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, organisez-vous 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 et votre séjour dans la structure. 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).

### 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.

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](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.

# s'informer et agir



## PARTICIPER

### À la qualité et à la sécurité des soins

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

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

### À la Certification de l'hôpital

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière, la procédure de certification des établissements de santé confiée à la Haute Autorité de Santé (HAS) a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement. Elle donne lieu tous les cinq ans à la visite d'experts-visiteurs et à la publication d'un rapport de certification disponible sur le site internet de la HAS et à l'accueil de l'hôpital.

### 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.

**Pour en savoir plus, consultez le site [rechercheclinique.aphp.fr](http://rechercheclinique.aphp.fr)**

Vous êtes dans un Centre Hospitalo-Universitaire (CHU), la qualité scientifique fait aussi partie de nos missions. Aussi, certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent être utilisés à des fins de recherche et conservés

dans des plates-formes (biologiques, d'imagerie, informatiques). Ces prélèvements et les données susceptibles d'être générées ne peuvent être utilisés en dehors des soins qu'avec votre consentement libre et éclairé que vous donnerez après information par votre médecin référent (cf. page 19).

### A la recherche statistique en santé

Vos données personnelles informatisées, recueillies pour votre suivi médical, constituent une ressource importante pour la recherche statistique en santé. Ces recherches, non interventionnelles, ne nécessitent aucune participation de votre part. Elles peuvent être réalisées par les professionnels de santé du groupe hospitalier qui font de la recherche, y compris ceux qui ne vous suivent pas. Aucune recherche n'est réalisée sans l'avis favorable d'un comité d'éthique de la recherche (Comité de protection des personnes Ile-de-France).

Vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation pour la recherche de vos données, à tout moment et sans vous en justifier, en vous adressant à la Direction de l'Informatique Hospitalière.

Cette opposition de votre part n'affectera en rien votre prise en charge à l'hôpital.

### 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. 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](http://www.agence-biomedecine.fr)**

# S'EXPRIMER

## Transmettre des directives anticipées

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne, par avance, une personne consciente malade ou bien portante, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Elles indiquent ses souhaits relatifs à la façon d'envisager sa fin de vie et notamment les soins qui pourraient être prodigués dans ce cas. Elles sont prises en considération pour toute décision de limitation ou d'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.

## La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Il existe dans chaque hôpital une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Celle-ci est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendrait porter à sa connaissance un dysfonctionnement, un défaut d'organisation ou une situation difficile dans le rapport avec la communauté hospitalière dans son ensemble.

Vos remarques et vos observations lui sont communiquées dès réception et de façon exhaustive. Elles sont examinées en toute transparence, lors de réunions régulières durant lesquelles les membres peuvent diligenter une enquête approfondie ou en se rendant éventuellement dans le service d'hospitalisation concerné. Ils peuvent formuler des recommandations afin de faire évoluer les pratiques professionnelles et ainsi d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.

La CRUQPC est présidée par la directrice de l'hôpital et se compose des :

### - Représentants des usagers :

Mme Claire COMPAGNON,  
M. Tim GREACEN,  
Mme Josette SOTTILE-NOCCA, ADMD  
Mme Isabelle JOIN-LAMBERT

### - Médiateurs médicaux : Pr Christian JACQUOT et le Pr Hervé SORS

### - Médiateurs non médicaux : Mme Claudine GUIHAIRE et Mme Nathalie MATHÉ

### - Représentant de la Commission Médicale d'Établissement Locale : Dr Denis MÉLÉARD

### - Représentante de la Commission locale des soins infirmiers, de rééducation et médicotéchniques : Mme Delphine BOURDEAU

Vous pouvez saisir la CRUQPC par courrier :

Hôpital européen Georges-Pompidou, 20, rue Leblanc, 75908 PARIS CEDEX 15,  
✉ usagers.1@egp.aphp.fr  
☎ 01 56 09 20 66

## Une réflexion éthique est engagée

Depuis plusieurs années, une réflexion éthique s'est engagée sur les soins, les prises en charge hospitalières des patients et plus récemment sur la recherche avec l'évolution des lois relatives aux recherches sur la personne humaine.

C'est pourquoi, deux comités ont été créés au sein des Hôpitaux universitaires Paris Ouest : un Comité Éthique de Recherche et un Comité Éthique Clinique.

Des actions locales sont également organisées : vous pouvez interroger les représentants des usagers de l'hôpital, membres du Comité Éthique et invités aux actions locales.

## – EXPRIMER VOTRE POINT DE VUE SUR LA QUALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

• Si vous souhaitez faire part à l'hôpital d'une réclamation, d'un éloge ou d'un témoignage, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service ou le médecin du service,
- La personne chargée des relations avec les usagers, rattachée au Pôle Qualité, Gestion des Risques, Relations avec les Patients de l'établissement, est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.  
☎ 01 56 09 27 07  
✉ coryse.arnaud@aphp.fr

- les représentants des usagers, membres d'une association agréée, sont indépendants de l'hôpital et à votre écoute. Ils contribuent à la mise en œuvre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en participant aux instances consultatives et décisionnelles de l'établissement.  
✉ usagers1@egp.aphp.fr

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la directrice de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer le médiateur médical et/ou non médical. Sa mission est d'écouter, d'informer et d'apporter un éclairage objectif sur une situation médicale et/ou soignante afin de renouer le dialogue et d'établir un climat de confiance.

Enfin, au siège de l'AP-HP, deux services sont à votre disposition :

- Le secteur droits de patient et relations avec le public  
☎ 01 40 27 32 45  
✉ droits.patient@sap.aphp.fr
- Le secteur représentation des usagers et des associations  
☎ 01 40 27 34 18  
✉ delegation.association@sap.aphp.fr

**Pour plus d'informations, consultez le code de la santé publique, sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations, articles R1112-91 à R1112-94.**

## 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 l'accueil central ou de la permanence «Relations avec les usagers» (hall central de l'hôpital, porte 25).

Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

### 1/ Garantir les droits des patients et des usagers

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

### 2/ 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

### 3/ 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

### 4/ 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

#### – Droits et responsabilités

Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr), le Règlement intérieur de l'AP-HP. Il peut être demandé auprès du chargé des relations avec les usagers.



# CHARTRE 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](http://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.

# VOUS SOUHAITEZ OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX

À l'issue de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie doit vous être remise, accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins.

Un compte-rendu d'hospitalisation doit être envoyé au médecin que vous aurez désigné. Vous pourrez en demander un exemplaire. Une copie des éléments de votre dossier médical peut également, à votre demande, être adressée à votre médecin.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec le service médical concerné. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Des copies vous seront remises à votre demande ;

- par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité ;
- en mandant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers. Ils peuvent aussi comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous seront pas transmises.

Attention

- La consultation des documents médicaux nécessite souvent des explications. Elle peut se faire au mieux en présence d'un médecin de votre choix.

- Les ayants-droit d'un patient décédé 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 patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.
- Les dossiers sont conservés pendant 20 ans par l'hôpital (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
- Les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.

# VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'hôpital considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Cette désignation peut être très utile.

- 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, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.
- Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt du traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

La désignation d'une personne de confiance :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;

- se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire ci-contre ;
- peut être annulée à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacée 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.

Il vous revient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord. 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 nous l'indiquer précisément.

# obtenir ses documents médicaux

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

Formulaire à remplir puis à remettre dans votre service d'hospitalisation. Un double du document doit vous être donné.

Je, soussigné(e) (nom, prénom – pour les femmes mariées, préciser le nom de jeune fille) ..

Né(e) le .....

Domicilié(e) .....

Le cas échéant : père, mère, représentant légal, mandataire, ou ayant droit :

M, Mme, Mlle (nom, prénom) ..... Né(e) le .....

Demande à obtenir communication de la copie des documents suivants :

- le compte-rendu d'hospitalisation du ..... au .....
- les pièces essentielles du dossier médical .....
- autres documents (préciser) .....

Etablis par l'hôpital :

- à mon nom
- au nom de

Selon les modalités suivantes :

- remise sur place à l'hôpital
- envoi postal à (nom, prénom, adresse)
- envoi postal au Docteur (nom, prénom, adresse)

Motif de la demande (obligatoire pour le dossier d'un patient décédé) : .....

Renseignements facilitant la recherche du dossier (service d'hospitalisation, dates, ...) : .....

Fait à :

Le :

Votre signature :

Pour un envoi postal, joindre une copie de votre pièce d'identité et s'il y a lieu, un justificatif de votre qualité de représentant légal / ayant droit, ou votre mandat.

Les frais de copie et d'envoi seront facturés.

# désigner une personne de confiance

(art. L.1111-6 du code de la santé publique)

Formulaire à remplir puis à remettre soit au médecin-chef du service concerné, soit au directeur de l'hôpital.

LE FORMULAIRE DOIT ÊTRE SIGNÉ RECTO ET VERSO

Je, soussigné(e) (nom, prénom) .....

Né(e) le .....

Domicilié(e) .....

Désigne M, Mme, Mlle (nom, prénom) .....

Adresse .....

Tél., fax, e-mail .....

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

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne désignée (recommandé) :

# 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 au cours du séjour à l'hôpital :

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou l'admission
- motif d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- nature des soins dispensés et informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
- prescriptions effectuées et éléments relatifs à leur exécution et aux examens complémentaires
- 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
- 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 formalisées 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

3/ 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 – ces informations ne sont pas communicables.

---

# désigner une personne de confiance

(art. L.1111-6 du code de la santé publique)

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle .....

Pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches à l'hôpital et pourra 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 importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

Pourra décider de mon inclusion dans un protocole de recherche médicale, si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté.

Ne recevra pas d'information que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin.

Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne désignée (recommandé) :

# Pour en savoir plus

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/>  
Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI) :  
<http://www.commissions-crci.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 du Travail, de l'Emploi et de la Santé :  
<http://www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr/>  
Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-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 interministerielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (MILDT) :  
<http://www.drogues.gouv.fr/>

Comité Consultatif National d'Éthique (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](http://www.aphp.fr)

L'AP-HP, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris est le centre hospitalo-universitaire (CHU) d'Ile-de-France et le 1<sup>er</sup> CHU d'Europe. Fiers de leur mission de service public, nos 92 000 professionnels s'engagent à offrir à tous, 24h/24, des soins de grande qualité.

Avec 37 hôpitaux réunis en 12 groupes hospitaliers et une fédération du polyhandicap, l'AP-HP propose, en lien étroit avec les acteurs sanitaires et médico-sociaux de la région, des soins et des modes de prise en charge adaptés aux besoins de santé de proximité. Elle met également toute son expertise et ses capacités d'innovation au service des patients atteints de pathologies complexes.

Grâce à l'association du soin, de l'enseignement et de la recherche, les 7 millions de personnes soignées chaque année par des équipes de renommée internationale bénéficient de traitements de pointe dans l'ensemble des disciplines médicales.

