



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital européen Georges-Pompidou

Livret d'accueil 2019-2020

Hôpital européen Georges-Pompidou

Vous êtes accueilli-e à l'hôpital européen Georges - Pompidou

Madame, Monsieur

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

L'HEGP répond aux besoins de santé de près de 600 000 habitants du sud-ouest parisien.

**L'hôpital est reconnu pour ses expertises des pathologies de l'adulte notamment dans les domaines cardiovasculaire 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.

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

Retrouvez nous sur

<http://hopital-georgespompidou.aphp.fr/>

[Twitter.com/HopitalPompidou](https://twitter.com/HopitalPompidou)

[Facebook.com/HopitalPompidou/](https://facebook.com/HopitalPompidou/)

[Youtube.com/HopitalEuropeenGeorgesPompidou](https://youtube.com/HopitalEuropeenGeorgesPompidou)

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, argent et objet de valeur, repas
- Restauration, téléphone, télévision, internet, courrier
- Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire, conciergerie, point presse
- Cultes, médiathèque, autres services
- Soutenir l'hôpital

Vous souhaitez obtenir des informations complémentaires

p. 12

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 13

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

Sortie

p. 14

Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

- Remplir les formalités de sortie
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?
- Organiser la suite des soins
- Prévoir son mode de transport

S'informer et agir

p. 16

Participer

p. 16

- À la qualité et à la sécurité des soins
- À la Certification de l'hôpital
- Au progrès médical : la recherche clinique
- Au don d'organes ou de tissus
- Une réflexion éthique est engagée

S'exprimer

p. 17

- La Commission des Usagers (CDU)
- Transmettre des directives anticipées
- Faire une réclamation/ formuler un éloge

Protéger les données personnelles

p. 18

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

Pour en savoir plus / Livret complémentaire

p. 23



ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous au Point d'Accueil Médico-Administratif (POMA) du service dans lequel vous êtes pris en charge.

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 ?

- Renseignez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Renseignez votre adresse mail.
- Présentez :
 - carte d'identité ou carte de séjour ou passeport (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire)
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation PUMa (ex CMU) ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer)
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C
 - pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- **Patients étrangers** : si vous n'êtes pas assuré social et que vous résidez en France depuis au moins trois mois, demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un-e assistant-e social-e. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.
- **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

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).



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

Salariés, prévenez votre employeur

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

CONSULTATION PRIVÉE

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

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS (PASS)

La PASS 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 1^{er} étage, secteur A, Service d'accueil des urgences.

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.

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

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 le demandera pour vous.

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

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

Avez-vous une personne de confiance ?

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

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

Elle peut être différente de la personne à prévenir.

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Être assisté-e d'une personne de confiance ».**

POUR VOTRE SÉCURITÉ

A votre admission, il vous sera demandé de porter un bracelet d'identification garantissant le bon soin au bon patient. La vérification de votre identité sera faite très régulièrement au cours des soins.

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, rubrique Droits du patient.

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

VOS MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

Signalez une quelconque automédication (phytothérapie, complément alimentaires,...) et munissez-vous de vos ordonnances. Si vous apportez des médicaments personnels, ils seront stockés en lieu sûr pour ne pas interférer avec les autres traitements ou en cas d'anesthésie.

Ils pourront vous être administrés s'il n'y a pas d'équivalents thérapeutiques disponibles sur l'établissement et vous seront rendus à la fin de votre séjour.

Pendant l'hospitalisation, aucun médicament non prescrit par le médecin de l'hôpital, ou apporté par vos proches ne doit être pris pour éviter toute interaction médicamenteuse susceptible d'engendrer de graves complications.

Durant votre séjour, certains de vos médicaments habituels pourraient être arrêtés ou remplacés par des médicaments portant un autre nom.

A votre sortie, le médecin vous prescrira une ordonnance dont le traitement pourra être différent de celui pris auparavant. N'hésitez pas à demander des explications avant votre départ.





SÉJOUR

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

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.

Prévention des infections nosocomiales

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

Chaque année l'établissement fournit des indicateurs évaluant les actions menées dans le cadre de la prévention du risque infectieux. Ces indicateurs sont affichés dans le hall de l'hôpital et peuvent vous être remis sur simple demande.

Chaque professionnel assurant votre prise en charge doit réaliser une hygiène des mains avec un produit hydroalcoolique à disposition dans les chambres et couloirs.

Vous êtes également acteur de la qualité de vos soins.

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 (voir page 10). Dans le cadre de la prévention de la transmission des bactéries multirésistantes aux antibiotiques, si vous avez été hospitalisé dans l'année en cours à l'étranger, prévenez l'équipe soignante et un examen de dépistage vous sera proposé.

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

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.



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.

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

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.

■ En dehors du personnel hospitalier :

Des bénévoles membres d'associations ou des **Jeunes volontaires du service civique**, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.

Les membres de la Commission des Usagers, 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



Votre chambre

Le personnel du service fera tout son possible pour satisfaire vos demandes.

Les chambres individuelles sont attribuées en priorité aux patients dont l'état de santé le nécessite, puis à votre demande en fonction des disponibilités du service et sont facturées 70€ la nuitée en hospitalisation complète et 20€ en hôpital de jour.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les établissements hospitaliers.



Vos effets personnels

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

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 responsabilité. Malgré notre surveillance, l'hôpital est malheureusement sujet à des vols. L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu responsable de leur disparition.



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), en face de la cafétéria relais H. La levée quotidienne a lieu à 16h.

Des timbres sont vendus à la conciergerie, au RdC.



Les repas

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

Les menus sont établis par une équipe de diététiciens et les responsables de la restauration. Ils prennent en compte les régimes prescrits par les médecins.

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

La consommation d'aliments ou de boissons provenant de l'extérieur est déconseillée. Elle est tolérée sous réserve d'en informer l'équipe soignante qui vous communiquera les consignes à respecter. Si besoin, prenez contact avec le cadre de santé.

La consommation de boissons alcoolisées est interdite à l'hôpital.

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



L'argent et les objets de valeur

Ils 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.

Vous pouvez la contacter ■ 01 56 09 31 91



Le téléphone - La télévision L'internet

Un poste téléphonique et un téléviseur sont installés dans votre chambre. Pour activer une ligne téléphonique depuis votre chambre, contactez le 39 99 pour prendre un abonnement payant. Ce service peut aussi être demandé au guichet situé au RdC, de 8h30 à 19h, ou le week-end et jours fériés de 11h à 13h et de 16h. à 18h. Vous pouvez souscrire un abonnement internet auprès du prestataire Télévision / Téléphonie.

Un accès wi-fi gratuit est disponible sur le réseau "APHP-PUBLIC"



La restauration

Une cafétéria relais H est à votre disposition dans la rue hospitalière (RdC), elle vous accueille 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 Zumo, proposant des smoothies, jus de fruits frais et bar à salades ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Un bar à bagels (sandwich à la demande) vous propose également des boissons chaudes Starbucks. Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h.



Conciergerie

Située dans la rue hospitalière à côté du Zumo, la conciergerie est à votre disposition pour faciliter votre quotidien et vous rendre service : prise de rdv esthétique ou coiffure, lavage de vêtements, portage de magazines, courses à la carte.

Votre concierge est disponible au 01 43 06 65 97 ou par mail : conciergerie-hegp@easy-life.fr



Le point presse

Le point presse situé dans le hall d'accueil propose les principaux titres de la presse quotidienne, des magazines, un large choix de livres et une sélection de petits cadeaux. Le Relais H (au RdC) est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h et de 11h à 18h les samedi, dimanche et jours fériés.

LES ADMISSIONS

Les formalités administratives de consultations, d'admission et de sortie sont réalisées par les Points d'Accueil Médico-Administratifs (POMA) des services du lundi au vendredi.

Le POMA C (RdC porte 38) assure une permanence le samedi de 9h à 17h30, le dimanche et jours fériés de 9h30 à 18h30.



PROTHÈSES ET APPAREILLAGES

Nous vous rappelons que la déclaration de vos prothèses est obligatoire à l'entrée de l'hôpital.

Nous attirons votre attention sur la nécessité de ranger très soigneusement vos prothèses dentaires, auditives, verres de contact... pour éviter toute perte accidentelle dont l'hôpital ne saurait en aucun cas être responsable.

Vous pouvez demander un cristallisoir à l'équipe soignante pour ranger vos prothèses lorsque vous ne les utilisez pas.





Les visites

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite 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 situations particulières. N'hésitez pas à en parler au cadre de santé du service.

Le médecin peut limiter les visites pour préserver votre santé. Les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer.

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.

La visite des enfants est autorisée sous réserve d'être préparée avec les cadres de santé afin de prendre en compte la vulnérabilité des malades et les répercussions possibles des visites sur de jeunes enfants.

■ Hygiène

Il est important de respecter les mesures d'hygiène et les consignes données avant l'intervention chirurgicale.

Demandez à vos visiteurs :

- de se laver les mains en arrivant d'utiliser les solutions hydro-alcooliques disponibles dans votre chambre.
- de mettre un masque pour vous protéger en cas de rhume, bronchite, ou grippe. N'hésitez pas à demander un masque au personnel du service.

■ 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 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 pour l'organisation des soins.

Des fauteuils roulants peuvent être prêtés par l'accueil central sur demande et contre dépôt d'une carte d'identité.



Les interprètes

Le cadre de santé ou le service relations avec les usagers peuvent vous mettre en relation avec des personnels bénévoles parlant une langue étrangère ou des interprètes professionnels.

■ 01 56 09 27 07



LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

L'hôpital est engagé dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées.

Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance potentielle, qu'elle se soit produite à l'hôpital ou ailleurs, n'hésitez pas à nous le faire savoir grâce aux fiches mises à votre disposition dans chaque service. Tout signalement sera traité.



Les autorisations de sortie temporaire

Vous pouvez demander une autorisation de sortie, après 48 heures d'hospitalisation, auprès du cadre de santé ou des équipes soignantes, si le médecin donne son accord. Vous devez réintégrer votre service à la date et à l'heure convenue. En cas de non-respect de cet horaire, vous êtes déclaré sortant à minuit.

La responsabilité de l'hôpital n'est plus engagée dès que vous êtes sorti de son enceinte.

Pour les patients mineurs ou majeurs protégés le représentant légal doit être présent lors de la sortie temporaire.



La médiathèque

Située au RdC, porte 21, derrière l'accueil central, vous pouvez emprunter gratuitement livres, DVD, CD et revues les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 12h à 18h.

Quatre postes informatiques connectés à Internet sont disponibles ainsi que des tablettes WIFI utilisables à la médiathèque uniquement.

Dans le cadre du partenariat avec la médiathèque Valentin Haüy au service des déficients visuels : 2 lecteurs de livres audio sont disponibles au prêt (pour les conditions nous contacter) ainsi qu'une sélection de livres audio.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer à la médiathèque, vous pouvez contacter le poste 12100 ou emprunter par l'intermédiaire d'un accompagnant.



La chaîne télé interne

Accessible en position 0 de la grille Télé, cette chaîne gratuite, diffuse en continu les informations pratiques pour les patients.



Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de la 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. Pour les contacter :

Catholique :
Père Toni DRASCEK ■ 01 56 09 31 47 (répondeur)

Israélite :
Rabbin Yoni 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 10

Protestant :
Pasteur Stuart LUDBROOK ■ 01 56 09 29 21 (répondeur)

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



Les associations

■ Des bénévoles d'associations liées à l'hôpital par convention peuvent vous rendre visite et vous proposer des activités.

Renseignements auprès du cadre de santé du service et du service relations avec les usagers. ■ 01 56 09 27 07

■ 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).

DONNER VOTRE SANG

L'équipe du site transfusionnel vous accueille porte 16 au RdC du Hall.

Il accueille le public pour un don de sang ou plasma le lundi, mercredi, vendredi, samedi de 9h à 15h30 / mardi, jeudi de 10h30 à 17h -

■ 01 53 78 21 70 www.dondusang.net



ÉLECTIONS

Lors des élections, l'hôpital organise les procurations avec le commissariat de Police.

Se renseigner auprès du cadre de santé.

Accès aux personnes aux personnes handicapées et à mobilité réduite

L'accès dans l'enceinte de l'hôpital est réglementé.

Cinq places de stationnement sont uniquement réservées aux personnes handicapées, merci de vous présenter à l'entrée principale 20 rue Leblanc et de contacter la sécurité par l'interphone.

L' Espace Marina Picasso

Situé dans la médiathèque au RdC, ce lieu chaleureux "hors du soin", conçu par Philippe Starck, permet aux jeunes patients de se retrouver, se divertir et de participer à des activités.

Il propose également à ces jeunes adultes un accompagnement dans la préparation de leur avenir et de leur projet de vie

■ 07 77 86 67 30 espace-marina.picasso@aphp.fr

La maison d'information en santé en cancerologie

Lieu d'information et d'échange, pour les patients et leurs proches autour du cancer. Un professionnel vous y accueille tous les jours de 9 h à 16 h30.

Cet espace est situé au rdc, porte 40.

■ 01 56 09 51 06 ■ mis.hegp@aphp.fr

Règles de vie à respecter Le mécénat

Pour la tranquillité des autres usagers et la sécurité des soins, certaines règles de vie (hygiène et respect mutuel entre usagers et professionnels) doivent être respectées. Elles concernent notamment l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables

Pour connaître les droits et devoirs de chacun, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital ou lisez-le sur www.aphp.fr rubrique «Etre hospitalisé».

SOUTENIR L'HÔPITAL

Si vous souhaitez contribuer :

à l'amélioration des soins et favoriser la meilleure qualité d'accueil et de vie des patients
au développement des programmes de recherche.
à l'acquisition des équipements de pointe innovants,
au bien-être des personnels soignants

Par CB, chèque ou virement bancaire

Retrouvez toutes les informations sur la page d'accueil du site de l'hôpital <http://hopital-georgespompidou.aphp.fr/> ou contactez la direction du mécénat

■ 01 56 09 59 84

✉ mecenat.pompidou@aphp.fr

Chaque don compte

Vous souhaitez obtenir des informations complémentaires

Vous pouvez obtenir des renseignements via le livret complémentaire qui vous apportera les informations suivantes

Garantir les droits des patients et des usagers

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

Écouter et accompagner

S'informer sur les coûts et les remboursements

Une application web où les images remplacent les mots

L'hospitalisation à domicile (HAD) de l'AP-HP

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/>



Votre hôpital : se repérer, y accéder

A ASCENSEURS

- 8e Gériatrie (Consult. Hospit. HdJ)
Médecine interne (Consult. HdJ)
- 7e Médecine préventive
cardiovasculaire (Consult. HdJ)
Médecine vasculaire
(Consult. Hospit. HdJ)
Hypertension artérielle (HTA)
(Consult. Hospit. HdS HdJ)
Néphrologie (Consult. Hospit. dialyse HdJ)
- 6e Chirurgie orthopédique
et traumatologique (Consult. Hospit.)
Chirurgie de la main (Consult. Hospit.)
- 5e Chirurgie digestive et générale (Hospit.)
- 4e Oncologie médicale (HdJ. Hospit.)
Oncologie-radiothérapie (Consult. HdJ)
Diabétologie (Consult. HdJ)
Nutrition (HdJ. Consult.)
- 3e Cardiologie 1 et 2 (Hospit.)
Plateau Technique Non Invasif de
Cardiologie (PTNI)
Consultations Holter et Pacemaker
- 2e Laboratoires de biologie
Anesthésie-Réanimation
- 1er Urgences / SOS Mains
Radiologie urgences
Permanence d'Accès aux Soins de
Santé (PASS)

Légende :

Consult. : consultation
Hospit. : hospitalisation
HdJ : hôpital de jour
HdS : hôpital de semaine
SI : soins intensifs

B ASCENSEURS

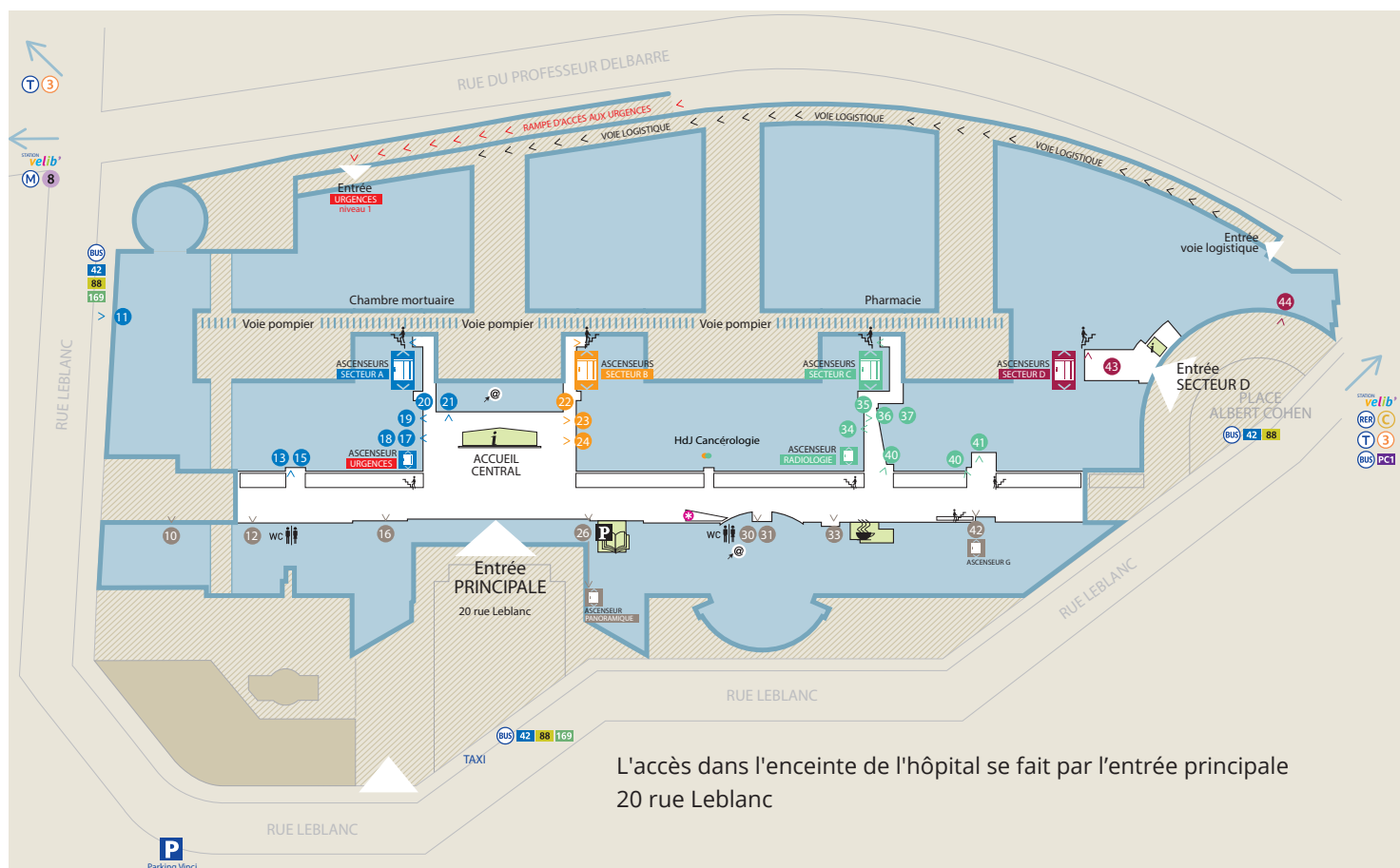
- 8e Gériatrie (Consult. Hospit. HdJ)
Médecine interne (Consult. HdJ)
- 7e Médecine vasculaire (Consult. Hospit.)
Hypertension artérielle (Consult.)
Néphrologie (Consult. Hospit. échanges
plasmatisques, hémodialyses)
- 6e Chirurgie orthopédique
et traumatologique (Consult. Hospit.)
Chirurgie de la main (Consult. Hospit.)
Chirurgie plastique, reconstructrice
et esthétique (Hospit.)
- 5e Chirurgie digestive et générale (Hospit.)
Hépto-gastro-entérologie (Consult. Hospit.)
Nutrition (HdS)
- 4e ORL : Chirurgie de la face et du cou (Consult.)
Chirurgie thoracique (Consult. accès SI)
Pneumologie (Consult. Hospit. SI)
Oncologie (Consult.)
Ophtalmologie et Stomatologie (Consult.)
- 3e Immuno-cardiologie (HdJ. Hospit.)
Soins Intensifs en Cardiologie (USIC)
Douleurs Thoraciques (UDT)
Plateau Technique Invasif (PTI)
Cardiopathies congénitales
- 2e Psychologie et psychiatrie (Consult.)
Anesthésie (Consult.)
Traitement de la Douleur (Consult.)
Orthogénie - Planification familiale
Laboratoires de biologie (Centre AGEB)
Pharmacologie
Soins palliatifs
- 1er Urgences / Radiologie urgences
Radiologie IRM Scanner
Réanimation médicale
SSPI
- RdC Accueil central
Cancérologie (HdJ)
Pharmacie - Dispensation

C ASCENSEURS

- 8e Médecine interne (Hospit.)
Onco-Gériatrie (Hospit.)
- 7e Urologie (Hospit.)
- 6e Chirurgie gynécologique (Consult. Hospit.)
- 5e Hépto-gastro-entérologie (Hospit.)
Oncologie digestive (Hospit.)
- 4e Explorations Fonctionnelles
Respiratoires (EFR)
ORL : chirurgie de la face et du cou
(Hospit.)
Chirurgie thoracique (Hospit.)
Pneumologie (HdJ et bureaux médicaux)
Soins Intensifs de Pneumologie (USIP)
- 3e Chirurgie cardio-vasculaire (Hospit.)
Soins Intensifs de Cardiologie (USIC)
Réanimation Chirurgie polyvalente
Blocs opératoires et SSPI
- 2e Explorations fonctionnelles Rénales
et Métaboliques (HdJ)
Scintigraphie - TEP
Chirurgie cardiovasculaire (Consult. HdJ)
Cardiologie (Consult.)
Anesthésie et Chirurgie Ambulatoires
- 1er Imagerie
Blocs opératoires et SSPI / SOS aortes
Unité de surveillance continue
- RdC Oncologie - radiothérapie (Consult.)
Rééducation fonctionnelle
Pharmacie - Dispensation
Accueil administratif (POMA)
Cancerologie (HdJ)
- 1 Oncologie - Radiothérapie
(Plateau technique.)

D ASCENSEURS

- 7e Urologie (Hospit.)
- 6e Chirurgie gynécologique (Hospit.)
Immunologie clinique (Consult.)
Tabacologie (Consult.)
Chirurgie plastique, reconstructrice,
esthétique (Consult.)
- 5e Centre d'Investigations Cliniques (CIC)
Pharmacologie
Oncologie digestive (Hospit.)
- 4e Oncologie thoracique (Hospit.)
Oncologie interventionnelle (Hospit.)
Chirurgie thoracique (Hospit.)
Soins de support (Hospit.)
- 3e Urologie (Consult.)
Chirurgie cardiovasculaire (Hospit.)
Réanimation chirurgie polyvalente
Blocs opératoires
- 2e Anesthésie et Chirurgie Ambulatoires
(Consult. anesthésie et accueil)
Chirurgie cardio-vasculaire
(Consult. HdJ.)
Cardiologie médicale
(Consult. Education thérapeutique)
- 1er Endoscopies
Suivi du cancer colo-rectal
Radiologie centrale
Unité de surveillance continue
Blocs opératoires
Chirurgie cardio-vasculaire
- RdC Addictologie - CSAPA
(Consult. tabac, Consult. alcool)
Accueil administratif (POMA)



L'accès dans l'enceinte de l'hôpital se fait par l'entrée principale
20 rue Leblanc



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 POMA de votre service

- Munissez-vous de votre fiche individuelle signée par le médecin.
- Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour.
- Si vous êtes salarié, demandez vos bulletins de situation, ils vous permettront de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur.

À la régie

- Apportez une pièce d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt de vos objets pour les récupérer ou demandez à un proche de s'en charger, muni de votre pièce d'identité, celle du tiers et de votre mandat.

À 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 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.

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Dans certaines conditions, vous pouvez continuer vos soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile (HAD). L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie. Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale.

Pour une admission, contactez l'HAD adulte :

■ 01 58 41 31 95

ou connectez-vous sur www.aphp.fr

Le montant des frais - Tarifs 2019

- Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 120€, vous devrez payer un forfait de 18€ pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 20€/ jour ou 15€/jour en psychiatrie.

Vous sortez d'une unité de soins de longue durée

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

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (106,78€/jour), sauf si vous bénéficiez de l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (84,12€/jour en chambre simple, 78,74€ 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

- Une lettre de sortie, liaison avec la médecine de ville, doit vous être remise le jour de votre sortie.
- Un compte-rendu de votre hospitalisation devrait vous être remis et adressé à votre médecin traitant dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

Renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant la sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

Votre date de sortie sera déterminée par l'équipe médicale en fonction des places disponibles dans la structure d'accueil. L'annonce d'une place disponible survient parfois précipitamment mais nos équipes veilleront à accompagner au mieux votre sortie.

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

de votre unité de soins pour vous aider dans vos démarches en lien avec votre séjour hospitalier.

Prévoir son mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65 % du tarif Sécurité sociale ou à 100 % suivant votre pathologie.

Il peut s'agir :

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



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

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

Votre avis nous intéresse

Si vous nous avez transmis votre adresse électronique lors de votre admission, vous recevrez quelques jours après votre sortie, un courriel vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour répondre à un questionnaire. Merci de prendre quelques minutes pour y répondre.

Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés intitulée e.satis.

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





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Dans le souci d'améliorer nos pratiques, un dispositif d'évaluation (audits, indicateurs, ...) est en place pour lequel vous pouvez être sollicité pendant votre séjour, tel que le «patient traceur». Cette méthode consiste à choisir des patients afin d'évaluer, avec leur consentement, leur perception des soins et les informations reçues durant le séjour.

Les résultats des indicateurs sont affichés dans les services de soins, et disponibles sur scopesante.fr

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

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

La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à suivre.

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 quatre 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 ou hegp.fr/webbio/index.php/prb/presentation

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). Vous avez la possibilité de vous y opposer.

Pour cela remplissez le formulaire d'opposition disponible dans le service de soins.



Pour en savoir plus

www.agence-biomedecine.fr

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme 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 pour que vos proches puissent en témoigner sereinement.

Vous êtes opposé au don de vos organes : inscrivez-vous sur le registre national des refus, dites-le à vos proches ou portez sur vous un document le précisant.

Pour en savoir plus : www.dondorganes.fr ou contactez la coordination de l'hôpital ■ 01 56 09 28 17, @ coordpmot.hegp@aphp.fr

Une réflexion éthique est engagée

Un Comité Ethique de Recherche et un Comité Ethique Clinique existent au sein de l'Hôpital

Ils mènent une réflexion 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.

Vous pouvez interroger les représentants des usagers de l'hôpital, membres du Comité Ethique et invités aux actions locales.

S'exprimer

La Commission des Usagers (CDU)

Au sein de l'hôpital, la CDU est attentive à toute réclamation ou signalement faisant état d'un dysfonctionnement, ou une situation difficile dans le rapport avec la communauté hospitalière.

Toutes vos remarques et observations lui sont communiquées dès réception. Elles sont examinées en toute transparence, lors de réunions régulières durant lesquelles ses membres peuvent diligenter une enquête approfondie afin de faire évoluer les pratiques professionnelles et améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

Présidée par un binôme élu, la Commission des usagers s'appuie sur la mobilisation collective et les regards croisés de ses membres :

- Représentants des usagers :

Titulaire : Mme F. Desvaux - Association ASP Fondatrice - ■ : 06 78 76 58 14

Titulaire : Mme C. Degland - Association RS DIEP - ■ : 06 77 51 31 88

Suppléante : Mme Y. Chaboche - Association VMEH - ■ : 06 80 22 35 66

Suppléante : Mme C. Arnou - Association RS DIEP - ■ : 06 59 27 60 20

- Médiateurs

Médiateurs médicaux : Pr J-L. Diehl (Président de la commission) et Dr C. Vulser

Médiateurs paramédicaux : Mme C. Guihaire et Mme N. Mathé

- Equipe de direction

Directrice pôle qualité-gestion des risques-relations usagers : Mme D. Martinez

Directrice de l'HEGP : Mme Anne Lefebvre

Responsable des relations avec les usagers : Mme C. Arnaud

- Représentants des instances :

Commission Médicale d'Établissement Locale : Dr D. Méléard

Commission locale des soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques : F. Torino

Comité technique d'établissement : Mme K. Bonnet

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 un jour 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.



FORMULER UN ÉLOGE, DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

• Pour ce faire 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,** professionnelle de l'établissement qui est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches. **Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -**

■ 01 56 09 27 07

■ usagers.hupo@aphp.fr

RdC hall d'accueil porte 24

Accueil téléphonique tous les jours

Permanence mardi et jeudi de 13h30 à 17h30

- **Les représentants des usagers,** membres d'associations agréées, sont habilités pour vous représenter auprès de la direction de l'hôpital. Ils participent aux instances consultatives et décisionnelles de l'établissement.

■ egp-usagers-1@aphp.fr

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la direction de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera adressée.

En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer le médiateur **médical et/ou paramédical.**

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 de rétablir un climat de confiance.

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

- **le service des droits du patient**

■ 01 40 27 32 45 / droits.patient@aphp.fr

- **le service de la représentation des usagers et des associations**

■ 01 40 27 34 18 /

delegation.association@aphp.fr

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.



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.



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 piloter les services de soins 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 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 : Directrice de l'hôpital européen georges-pompidou, 20 rue leblanc - 75015 Paris. 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 se trouvent en page 17.

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.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- soit par consultation sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec le service médical concerné directement ou par l'intermédiaire de la direction de l'hôpital. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Vous pourrez demander copie de ces documents.
- soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite et l'accompagner d'une copie de votre pièce d'identité. Utilisez le formulaire ci-contre puis adressez-le à l'hôpital en précisant le service médical concerné, avec les pièces jointes ;
- soit en mandant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers sans votre autorisation écrite. Ils peuvent aussi

comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous sont pas communicables.

Attention

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

Pour + d'information une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est utile.

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

vous pouvez les confier à votre personne de confiance. N'hésitez pas à en parler avec votre médecin traitant.

Désigner une personne de confiance :

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

A noter :

La personne que vous choisissez doit accepter cette désignation et signer le formulaire. Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors l'indiquer précisément.

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art L 1111-6 du code de la santé publique

Formulaire à remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation

Je, soussigné-e

nom

prénom

adresse

date de naissance / /

désigne M., Mme, (nom, prénom, adresse, tél., email)

lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant)

pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

- ☐ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital
- ☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que M., Mme

- pourra, à ma demande, m'accompagner dans mes démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
 - pourra être consulté-e par l'équipe hospitalière pour le cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.
- Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et dont j'aurais fait part au médecin.

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

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

Identité du patient

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms, pour les femmes mariées nom de jeune fille)

Né-e le / / - Téléphone / / / / / /

Courriel @

Adresse postale

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

Père¹ - Mère¹ (si patient mineur) - Tuteur² - Mandataire³ - (rayer la mention inutile)

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms)

Adresse

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

- ☐ compte rendu d'hospitalisation (CRH) du / / / / / au / / / / /
- ☐ compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du / / / / /
- ☐ pièces essentielles du dossier médical (CRH, CRO, résultats des examens récents)
- ☐ autres documents (précisez)

☐ à mon nom

au nom de : ☐ mon fils - ☐ ma fille

au nom de la personne dont je suis : ☐ le représentant légal - ☐ le mandataire

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande)

Selon les modalités suivantes

- ☐ Remise sur place à l'hôpital - ☐ Consultation sur place à l'hôpital
- ☐ Envoi postal à l'adresse du demandeur
- ☐ Envoi postal au docteur (nom, prénom, adresse)

Renseignements complémentaires facilitant la recherche (dates de l'hospitalisation, service d'hospitalisation, nom du médecin ayant suivi le patient)

Date :

Signature

Pièces justificatives

Joindre une copie d'une pièce d'identité au nom du patient (sauf pour les mineurs) et une au nom du demandeur/ représentant légal/mandataire, auxquelles s'ajoutent le cas échéant :
*la copie du livret de famille - *la copie du jugement de tutelle - *un mandat écrit désignant normalement la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom. **Les frais de copie et d'envoi sont facturables.**

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 prévue et prescriptions effectuées à l'entrée
- nature des soins dispensés et prescriptions 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

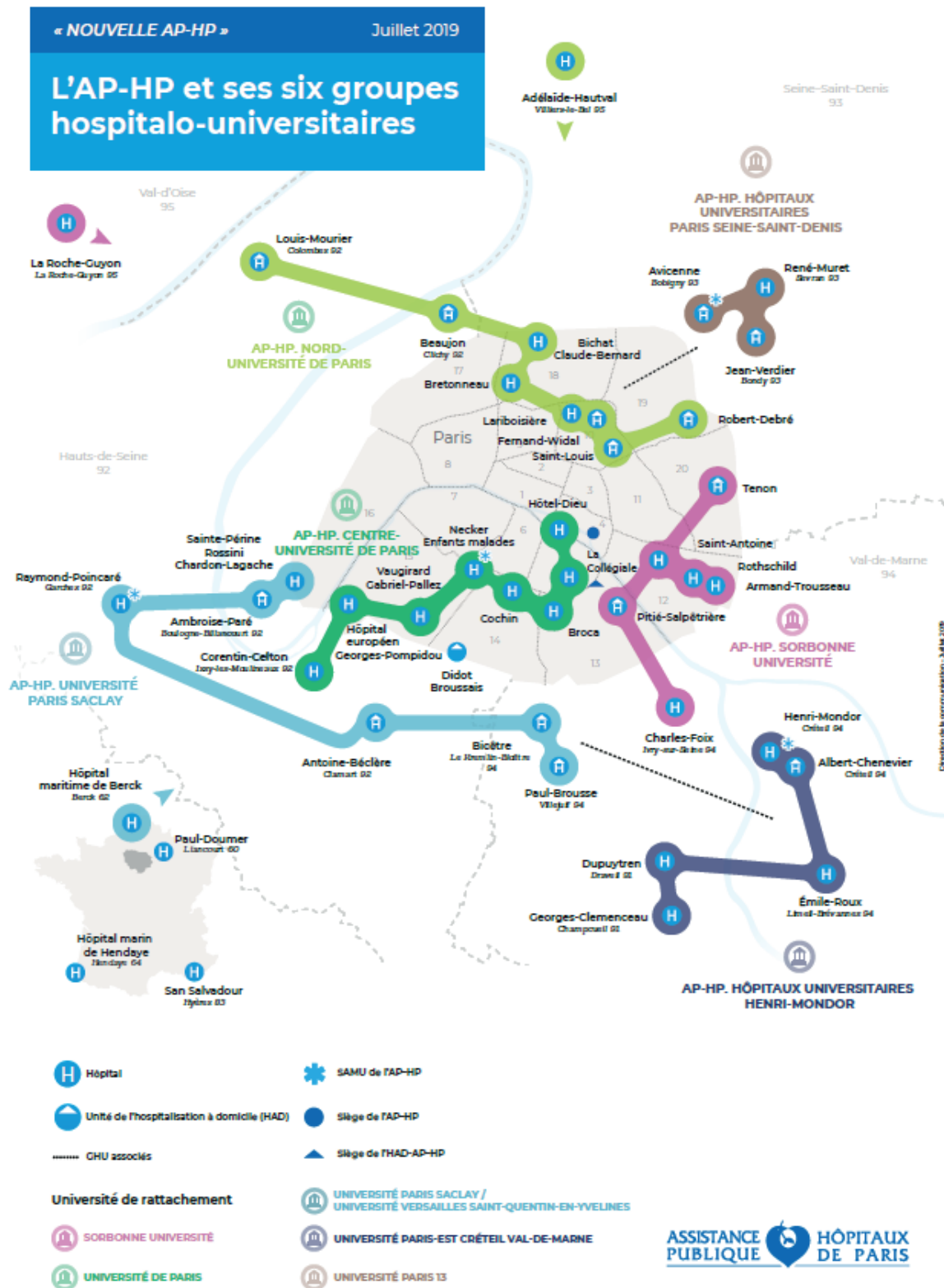
Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers ne sont pas communicables.

À remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation.
Faites vous aider si besoin.

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

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

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



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'Ile-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.