



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Ambroise-Paré

Livret d'accueil 2017

Vous êtes accueilli-e à l'hôpital Ambroise-Paré

Situé à Boulogne-Billancourt (92), et centré sur la phase aiguë et ambulatoire des soins, l'hôpital Ambroise-Paré propose une large gamme de spécialités pour l'adulte et l'enfant.

Alliant activités d'excellence et soins de proximité, notamment avec ses urgences adultes et pédiatriques, l'hôpital assure une prise en charge en chirurgie orthopédique, en cancérologie (dermatologie, cancers digestifs, pneumologie, oncogériatrie) en complémentarité avec l'Institut Curie - René Huguenin, mais également sur un large panel de disciplines médicales spécialisées.

Il accueille également trois centres de référence spécialisés en nutrition clinique, infections ostéo-articulaires et maladies rares.

Il dispose de 399 lits et 49 places

**Hôpital Ambroise-Paré
9 avenue Charles-de-Gaulle
92104 Boulogne cedex**

Tél : 01 49 09 50 00

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune. Vous pouvez également obtenir des renseignements plus fournis en demandant le Livret complémentaire (voir page 18).

Entrée

Les formalités à votre arrivée

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

p. 4

p. 4

Sortie

Préparez votre sortie de l'hôpital

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

p. 14

p. 14

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

Pour vous soigner et vous accompagner

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

p. 6

p. 6

S'informer et agir

Participer

p. 16

p. 16

À la qualité et à la sécurité des soins
 Au progrès médical : la recherche clinique
 Au don d'organes ou de tissus
 Qualité de la prise en charge

S'exprimer

p. 17

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

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas
 Cafétéria, téléphone, télévision, courrier
 Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire
 Cultes, bibliothèque, autres services

Livret complémentaire

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

p. 23

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

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

Une application web où les images remplacent les mots

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.



Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté, téléchargez l'appli sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/>



ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous au Bureau des admissions et frais de séjour.

Qui se charge des formalités et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie d'une autorisation d'anesthésier, d'opérer et de sortie.

Quelles sont les formalités à remplir ?

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

Que faut-il payer ?

- L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devrez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant). Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (voir page 15). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.

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

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander 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.

Les informations sur votre état de santé

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

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

Votre dossier médical

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

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

DES RÈGLES DE VIE À RESPECTER

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

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

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ -PASS-
Ouverte aux enfants et adultes qui ne peuvent faire face aux dépenses de soins restés à leur charge, la PASS permet : l'accès à toutes les consultations, au plateau médico-technique de l'hôpital, et la délivrance des médicaments prescrits à cette occasion. Une assistante sociale pourra vous y aider.

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. Son témoignage prévaudra sur tous les autres. 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 « Etre assisté-e d'une personne de confiance ».

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter Catherine Doloy au 01 49 09 59 88. Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr.

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





SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'AP-HP dans le cadre de nos missions universitaires.

Les médecins

Chefs de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires. En gynécologie-obstétrique, ils travaillent avec les sages-femmes.

Les étudiant-e-s

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



Les rééducateurs

Ergothérapeutes, orthophonistes, enseignants en activités physiques adaptées, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

Les psychologues

Collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.

Soulager la douleur

Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent.

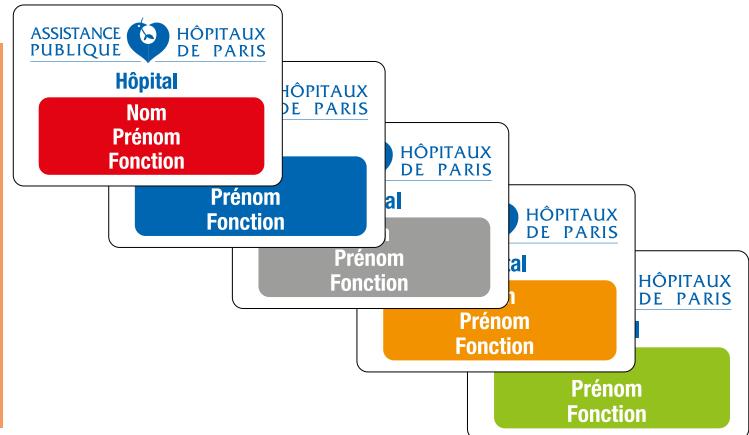
Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.



Le badge

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

Un badge vous permettra de l'identifier : fond rouge pour les médecins, orange pour les étudiants, bleu pour le personnel hospitalier, vert pour le personnel technique et gris pour le personnel administratif.



Également auprès de vous

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

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

Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens.

Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour - bureau.usagers.apr@aphp.fr.

En dehors du personnel hospitalier :

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

■ **les représentants des usagers**, issus d'une association agréée et indépendants de l'hôpital, vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services.

Pour contacter un représentant des usagers

Pierre Belleval au 06 60 49 91 23.

Rodolphe Halama au 06 75 86 10 12

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.



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Le linge de toilette n'est pas fourni par l'hôpital, il est donc conseillé d'apporter vos serviettes de toilette ainsi que vos produits d'hygiène. Pour des raisons de sécurité et par respect de la loi, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.



Les repas

Le premier jour de votre hospitalisation un repas standard vous sera servi. Vous pourrez ensuite choisir votre menu sur proposition du personnel. Repas sans porc sur demande. Sel, poivre et moutarde sont à votre disposition sauf contre-indication médicale. Les repas font partie du traitement : respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Les diététiciennes élaborent les menus et veillent à satisfaire vos besoins nutritionnels. Une commission des menus se réunit tous les 15 jours afin d'améliorer la qualité des repas. Evitez les aliments ou boissons provenant de l'extérieur, sauf accord des médecins. En matière de sécurité alimentaire l'établissement n'est responsable que des denrées qu'il distribue.

Si votre entourage vous apporte des denrées alimentaires, elles devront être stockées dans le réfrigérateur prévu à cet effet. Elles devront être étiquetées et vous devrez vérifier la date de consommation.

Dans ce cas assurez-vous également qu'elles correspondent à votre régime alimentaire et à la texture de l'alimentation prescrits par le médecin.

En pédiatrie, il est fortement déconseillé de rapporter des denrées de l'extérieur.

Horaires :

Petit-déjeuner : 7h45 à 8h30

Déjeuner : 11h45 à 13h

Goûter (uniquement pour la pédiatrie) : 16h

Dîner : 19h à 20h



Vos effets personnels

Dès votre arrivée, évitez de conserver vos objets précieux, carte bancaire ou chéquiers. Ne gardez avec vous que le strict minimum en espèces. Des coffres sont à votre disposition dans les chambres. Vous pouvez également placer certains documents ou objets dans le coffre de l'hôpital : renseignez-vous auprès du cadre de santé du service. Si vous portez des prothèses ou des lunettes, vous devez impérativement les signaler au cadre de santé du service. Pour les prothèses dentaires ou auditives, une boîte prévue à cet effet vous sera fournie.



Le courrier

Votre courrier vous est régulièrement distribué. Afin qu'il vous parvienne correctement, n'omettez pas d'indiquer à votre correspondant l'adresse exacte de l'hôpital -Hôpital Ambroise-Paré 9, avenue Charles-de-Gaulle 92104 Boulogne- Billancourt cedex- ainsi que le libellé complet du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans les boîtes aux lettres à votre disposition dans chaque service.



Le téléphone - La télévision L'internet

Un accès physique se tient à la disposition des usagers dans le hall d'accueil de 10h à 18 h du lundi au vendredi. En dehors de ces horaires, contactez le 01 49 09 59 24 pour demander l'installation souhaitée (serveur vocal interactif gratuit). Pour les personnes ne pouvant pas se déplacer, un service de proximité est assuré par une hôtesse qui se rend dans les services. Un dépliant est à la disposition des usagers qui détaillent les tarifs, prestations et conditions de paiement/remboursement.



La cafétéria

Située dans le hall d'accueil - Ouverte du lundi au samedi de 7h30 h à 19h, les dimanches et jours fériés de 10h à 19h. Des distributeurs de boissons chaudes et froides, de sandwichs et de confiseries se situent dans le hall de l'hôpital. Un distributeur est également à votre disposition au 7^{ème} étage.



Le point presse

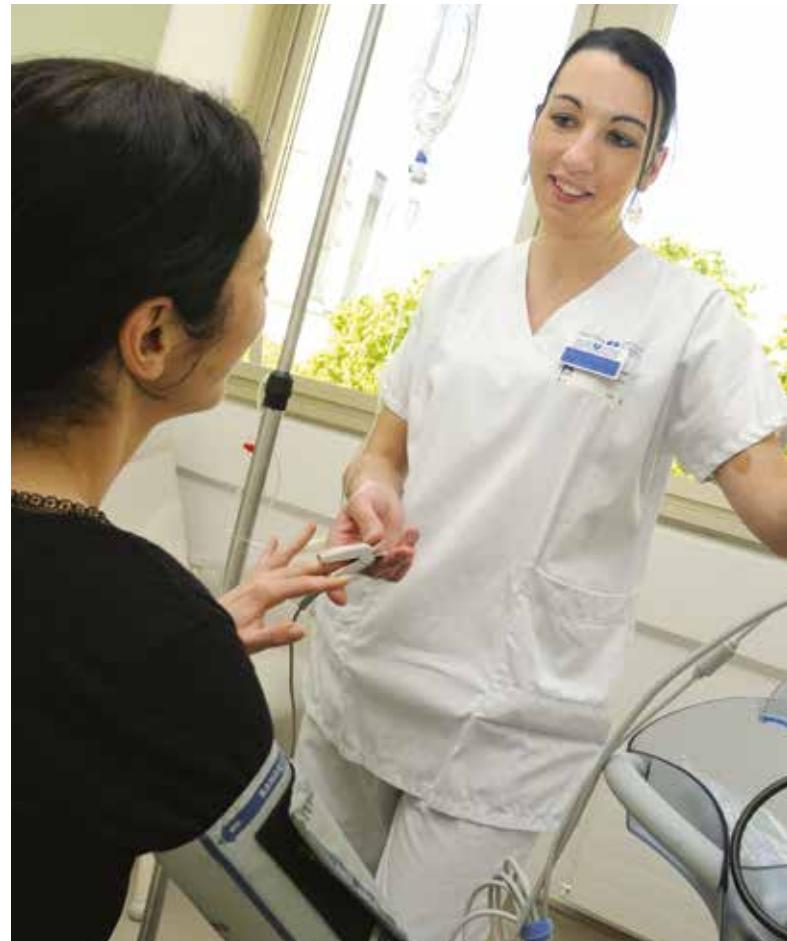
Le point presse situé dans le hall d'accueil propose les principaux titres de la presse quotidienne, des magazines, un large choix de livres et une sélection de petits cadeaux. Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h, le samedi de 9h à 18h30 et les dimanches et jours fériés de 11h à 18h.



La bibliothèque

La bibliothèque est située à la rotonde du 3^{ème} étage, elle vous accueille les lundis et mardis de 14 h à 15 h, les jeudis de 16 h à 18 h.

La bibliothèque itinérante : des bibliothécaires bénévoles se rendent dans les chambres le jeudi après-midi pour proposer des livres.



La régie reçoit de 9h30 à 17h du lundi au vendredi.

LA VOIX D'AMBROISE PARÉ

Une radio interne animée par une équipe de bénévoles vous propose des émissions en direct, consacrées à l'art, la poésie, les voyages, le sport, le bien-être, l'agenda culturel...



Canal 60 sur votre téléviseur (chaîne gratuite) - Flux musical 24h/24h - 7j/7j
Demandez à l'accueil une télécommande et des écouteurs (gratuits).
Site : lavoixdambroisepare.wix.com/home





Les visites

■ Les visites s'apparentent à un soin pour les patients. Elles sont thérapeutiques. Elles sont préférentiellement recommandées tous les jours de 12h30 à 21h sauf pour la réanimation de 13h à 14h et de 18h45 à 20h et la post-réanimation de 13h30 à 15h30 et de 18h30 à 20h. Toutefois, il vous est possible de refuser des visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé.

Sur demande, la présence d'un proche peut être prolongée. Il pourra prendre ses repas à l'hôpital ou dormir sur un lit pliant dans votre chambre. Le tarif de la chambre est fixé par nuit, le petit déjeuner et les repas sont en supplément. Adressez-vous au cadre du service si cette formule vous intéresse.

Il existe 9 chambres mère-enfant réservées à l'hospitalisation des tout-petits. Les enfants sont admis en visite dans les services.

Les fleurs sont interdites uniquement dans les unités de réanimation, soins intensifs, chimiothérapie et pour les malades immuno-déprimés, elles sont autorisées partout ailleurs.

■ L'association VMEH-92 -Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers- et ses 50 bénévoles "Blouses Vertes" interviennent :

- Au rez-de-chaussée : à l'entrée des urgences: lundi matin, mardi mercredi, jeudi et vendredi après-midi.
- Aux urgences en UHCD et en radiologie/imagerie : du lundi au vendredi, matin et après-midi.
- Du 1^{er} au 6^{ème} étage : dans l'ensemble des services du lundi au vendredi l'après-midi.
- Au 7^{ème} étage : les mardis et mercredis après-midis.



L'enseignement

Pour les patients de 5 à 25 ans des bénévoles de l'association l'Ecole à l'hôpital assurent gratuitement des cours individuels. Pour toute demande contactez le cadre de santé.



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 promenades

Si votre état de santé le permet et selon les recommandations du médecin, vous pouvez profiter des bancs, fleurs et massifs de l'hôpital. N'oubliez pas d'en informer les infirmières.



Les interprètes

Demandez au cadre de santé de vous renseigner sur ce service. Vous pouvez demander l'aide de personnes travaillant à l'hôpital et parlant votre langue.



Les autorisations de sortie temporaire

Le médecin qui vous suit, peut vous autoriser à bénéficier d'une permission de sortie. Celle-ci varie de 12 heures à 48 heures maximum.



Les associations

Des bénévoles d'associations sont à votre écoute et peuvent vous rendre visite. Des permanences sont assurées régulièrement. Demandez au cadre de l'unité ou à l'assistant socio-éducatif qui vous renseigneront. Pour avoir les coordonnées des associations,appelez au 01 47 10 78 29.



Les autres services

Une coiffeuse se déplace pour vous le mardi et le jeudi. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. L'association CEW France propose des soins esthétiques gratuits dans tous les services, ainsi qu'un atelier olfactif à l'unité de court séjour gériatrique et un atelier parfum pour les adolescents en pédiatrie. Renseignez-vous auprès de l'accueil des services.



Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins. Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés constitue une règle fondamentale.

Bureau de l'aumônerie :

01 49 09 54 53 (répondeur) ou poste 15 453

Responsable de l'aumônerie : Pascal Vial - numéro d'appel en cas d'urgence : 06 09 85 95 43

Orthodoxe : Église Saint-Nicolas

Tel : 01 46 21 43 95

Protestant :

Un pasteur visitera toute personne sur demande auprès du pasteur Béatrice Cleriot Mazire 06 61 20 81 54. Cérémonies pendant les heures d'ouverture, en accord avec le responsable et accompagnement des familles au moment du décès (prière, bénédiction à la chambre mortuaire).

La chambre mortuaire

Ouverture du lundi au vendredi de 7h45 à 15h30.

Le samedi de 8h30 à 15h30.

Fermée le dimanche et certains jours fériés. Les différents cultes y sont respectés.

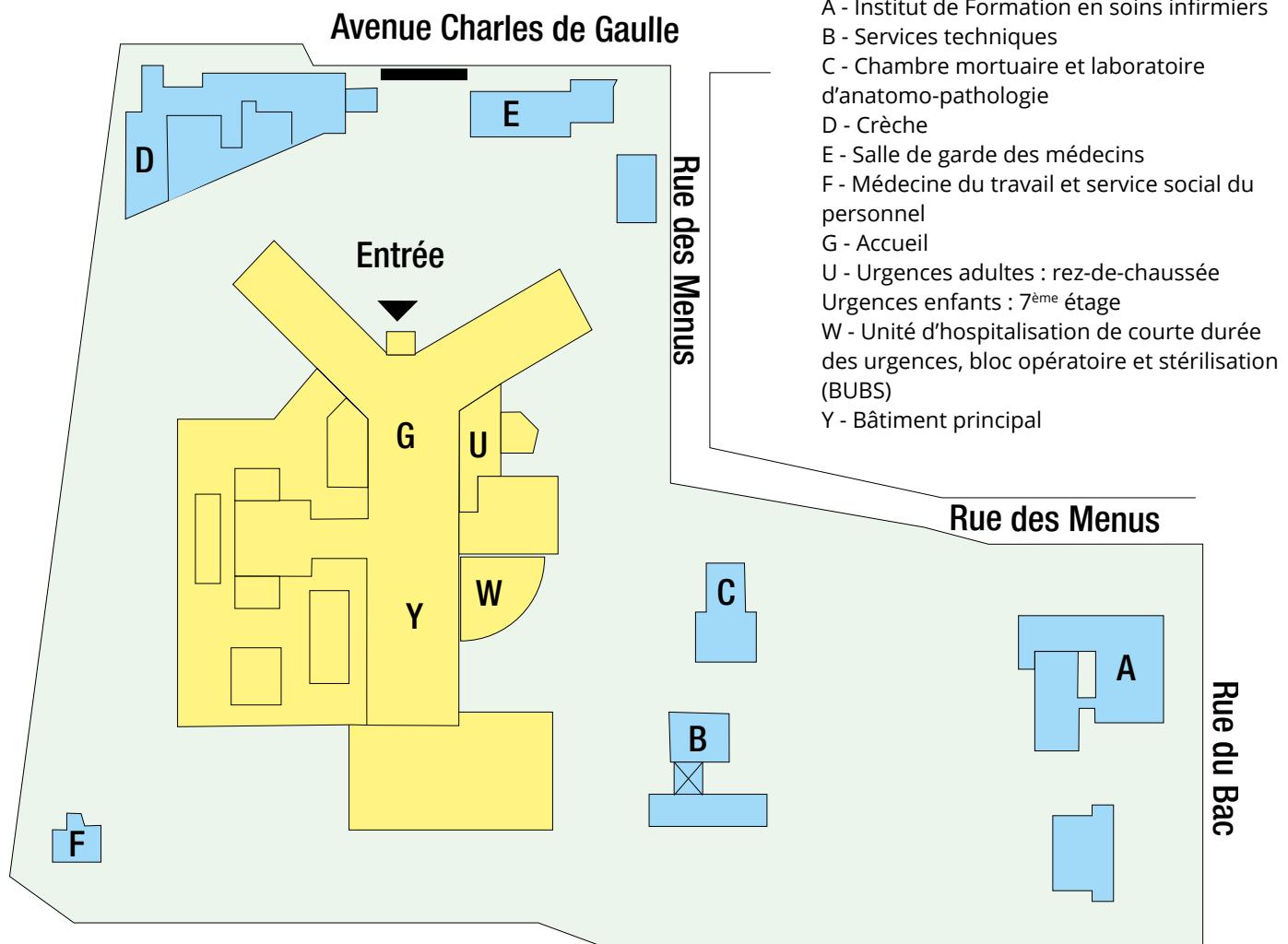
SERVICES ADMINISTRATIFS

Les admissions et les frais de séjour sont situés au rez-de-chaussée haut dans le couloir de l'administration. Le bureau des admissions est ouvert 24 h / 24, il effectue à votre arrivée la constitution du dossier administratif pour une hospitalisation ou avant votre entrée pour une pré-admission. ainsi que les formalités de sortie [...]

La régie, située au fond du couloir de l'administration à droite, est ouverte de 9h30 à 17h du lundi au vendredi.

Le bureau des frais de séjour a pour mission la facturation de votre hospitalisation. Il est ouvert de 8h à 17h 30 du lundi au vendredi et le samedi de 8h à 16h. Vous devez vous y rendre à votre sortie. La régie, située au fond du couloir de l'administration à droite, est ouverte de 9h30 à 17h du lundi au vendredi.

Votre hôpital : se repérer, y accéder



Point d'information et accueil

L'accueil est situé au rez-de-chaussée. Vous pouvez joindre les hôtesses sur le poste 54 82.

Services hospitaliers spécialisés

Cardiologie et maladies vasculaires
Chirurgie ambulatoire
Chirurgie générale et digestive
Chirurgie orthopédique et traumatologique
Chirurgie vasculaire
Dermatologie Endocrinologie Explorations fonctionnelles
Gériatrie aiguë
Médecine interne
Néphrologie
Oncologie
Ophtalmologie
Pédiatrie Pneumologie
Réanimation
Rhumatologie
Urgences adultes
Urgences pédiatriques.



Moyens d'accès

Métro

Ligne 10 : station Boulogne Jean-Jaurès ou Porte d'Auteuil puis bus 123 arrêt Ambroise-Paré

Ligne 9 : station Marcel-Sembat puis bus 123, arrêt Ambroise-Paré

En voiture

Périphériques intérieur et extérieur, sortie Porte d'Auteuil. Les visiteurs et consultants doivent stationner à l'extérieur de l'établissement.

Bus

Paris-banlieue : 52, 72, PC, arrêt Porte d'Auteuil puis bus 123

Banlieue : 123, 241, arrêt Ambroise-Paré





SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

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

Remplir les formalités de sortie

Au bureau des frais de séjour

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

À la régie

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

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 73 73 5 57,

Pédiatrie : 01 73 58 58

Obstétrique : 01 73 73 58 60

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

- Récupérez les objets que vous avez laissés ou demandez à un proche de s'en charger, muni de votre pièce d'identité, celle du tiers et de votre mandat.

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

Votre situation

- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni assurance maladie ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. Sur présentation de la quittance vous pouvez bénéficier éventuellement d'un remboursement selon le barème de votre couverture complémentaire.
- Si vous êtes assuré social avec une mutuelle qui a passé un accord avec l'AP-HP, et que vous avez donné une attestation de prise en charge au service des admissions, vous ne payez rien.

Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 120 €, vous devrez payer un forfait de 18 € pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/jour ou 13,50 €/jour en psychiatrie.

Vous sortez d'une unité de soins de longue durée

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

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (106,51 €/jour), sauf si vous avez l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (83,92 €/jour en chambre simple, 78,54 € en chambre double) ainsi qu'un forfait dépendance variable selon votre degré d'autonomie. L'autonomie est évaluée par le médecin à l'arrivée, et le forfait dépendance peut être pris en charge partiellement par l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- 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 avis nous intéresse

Des boîtes à idées situées à chaque étage sont à votre disposition pour y déposer vos questionnaires de sortie et vos éventuelles suggestions.

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

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

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

Prévoir son mode de transport

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

Il peut s'agir :

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



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

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

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

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





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou dououreux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer et en parler avec vous : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à suivre.

 **Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP,**
demandez le Livret complémentaire .



DONNER SON SANG

Si vous ou l'un de vos proches souhaitez donner votre sang, l'Etablissement français du sang vous accueille à l'hôpital Avicenne entrée porte 8 du bâtiment EFS du lundi au samedi, de 9 h à 15 h 30.
Tél. 01 48 95 56 79

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements.

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

Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable écrit.

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- vous êtes favorable au don de vos organes : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur ;
- vous êtes opposé au don de vos organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.

 **Pour en savoir plus**
www.agence-biomedecine.fr.

S'exprimer

Transmettre des directives anticipées

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger des directives anticipées qui sont valables pour une durée de trois ans. Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

Protéger les données personnelles qui vous concernent

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

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



FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

■ Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition:

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

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

■ La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Catherine Doloy au 01 49 09 59 88 depuis l'extérieur est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.

■ Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU-. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur-trice de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A Ambroise-Paré vous pouvez contacter la CDU en vous adressant au bureau des usagers - bureau.usagers.apr@aphp.fr. La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendrait porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient.

Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.

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

- le service des droits du patient 01 40 27 32 45 / droits.patient@aphp.fr
- le service de la représentation des usagers et des associations 01 40 27 34 18 / delegation.association@aphp.fr



LIVRET COMPLÉMENTAIRE

vous souhaitez des informations complémentaires

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont complétées par un Livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès de la personne chargée des relations avec les usagers. Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

Garantir les droits des patients et des usagers

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

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (certification V2014)
- La mesure de la qualité des soins et de la prise en charge du point de vue des usagers à l'AP-HP (enquêtes de satisfaction et démarche qualité hospitalité (label))
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- Garantir une bonne gestion des risques

S'informer sur les coûts et les remboursements

- Combien coûtent les soins ?
- Qui paie quoi ?
- Comment et quand payer ?

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

Charte de la personne hospitalisée*



Principes généraux

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1 C/SD4A12006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5- Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11- La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

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 mandatant 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.

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Le dossier médical contient notamment :

1/ Les informations recueillies lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil aux urgences ou au moment d'admission et au cours du séjour à l'hôpital et notamment :

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission
- motifs d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- type de prise en charge prévu et prescriptions effectuées à l'entrée
- nature des soins dispensés et prescription établies en consultation externe ou aux urgences
- informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
- informations sur la démarche médicale
- dossier d'anesthésie
- compte rendu opératoire ou d'accouchement
- consentement écrit du patient pour les situations où ce consentement est requis sous cette forme par voie légale ou réglementaire.
- mention des actes transfusionnels et le cas échéant,

copie de la fiche d'incident

- éléments relatifs à la prescription médicale, à son exécution et aux examens complémentaires
- dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers
- informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé
- correspondances échangées entre professionnels de santé
- directives anticipées, mention de leur existence, personne détentrice.

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

- la lettre de liaison de sortie
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
- les modalités de sortie (domicile, autres structures)
- la fiche de liaison infirmière

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



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

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

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

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

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

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

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

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

www.aphp.fr

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

Ses hôpitaux accueillent chaque année 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.

Les hôpitaux et sites de l'AP-HP

H Adélaïde-Hautval
Villiers-le-Bel 95

Seine-Saint-Denis
93

