



LIVRET D'ACCUEIL

VOTRE SÉJOUR

À L'HÔPITAL

AVICENNE >>

2023



Vous êtes accueilli à l'hôpital universitaire Avicenne

L'hôpital Avicenne s'étend sur huit hectares et offre une diversité architecturale symbolisant son évolution depuis sa création en 1935 comme hôpital franco-musulman. Le porche d'entrée et le bâtiment historique de style mauresque sont classés aux monuments historiques, fidèles aux influences orientales qui marquent l'histoire de cet établissement.

L'hôpital Avicenne assure une prise en charge spécialisée dans toutes les grandes disciplines médicales et chirurgicales. Il forme avec les hôpitaux Jean-Verdier de Bondy et René-Muret de Sevran le groupe hospitalo-universitaire (GHU) AP-HP. Hôpitaux universitaires Paris Seine-Saint-Denis. Associé à l'université Sorbonne Paris Nord, il occupe une position majeure sur le territoire de santé de la Seine-Saint-Denis. Sa dimension à taille humaine favorise une communauté hospitalière unie et très investie, au service des habitants d'un territoire où l'action soignante prend tout son sens.

Les axes forts de l'hôpital Avicenne :

- **Cancérologie** : centre expert Onco-thorax, centre expert des tumeurs primitives du foie, plateforme multidisciplinaire de radiologie interventionnelle ouverte en 2020, prise en charge reconnue en hématologie notamment sur le lymphome et myélome de l'adulte, plateau médico-technique performant avec des blocs opératoires dernière génération, premier TEP Scan numérique de l'AP-HP en 2019, dynamique importante de recherche... En 2021, ouverture de l'Espace Soins & Vie Martine Midy qui offre notamment un accompagnement personnalisé aux personnes suivies en cancérologie dans notre GHU et une riche programmation de soins de support.
- **Pôle de chirurgiens d'excellence** : 1^{re} mondiale en 2018 avec une série de greffes de trachées et bronches, 1^{re} mondiale en 2017 avec une intervention de l'épaule assistée par une plateforme collaborative de réalité mixte...

- **Urgences et SAMU 93** : près de 100 000 passages aux urgences adultes d'Avicenne et Jean-Verdier, aux urgences pédiatriques et gynécologiques de Jean-Verdier et UMJ. SAMU 93 : référent pour les interventions dans les aéroports de Roissy, Le Bourget et au Stade de France
- **Endocrinologie, diabète, nutrition, obésité** : parcours global sur les 3 hôpitaux, HDJ et HC, centre spécialisé obésité, équipement spécifique pour personnes obèses...
- **Filière gériatrique** : une offre de soins complète et structurée sur les 3 sites
- **Psychopathologie de l'enfant et de l'adolescent, psychiatrie générale, addictologie spécialisée, CUMP 93** et activités spécifiques autour du psycho-trauma et de l'ethnopsychiatrie
- **Pneumologie** : filière de prise en charge complexe et spécialisée, reconnue notamment sur les pneumopathies interstitielles diffuses et les sarcoïdoses
- **Unité de médecine interne-HTA-Aval** : centre d'excellence européen en hypertension artérielle
- **Unité de médecine interne et vasculaire**
- **Maladies Infectieuses et Tropicales** : une approche éthnomédicale
- **12 centres de référence et de compétence maladies rares** à Avicenne et Jean-Verdier

En 2026, le nouveau pavillon Femmes-Enfants ouvrira à l'hôpital Avicenne de Bobigny. Il proposera une maternité ultra-moderne de niveau 2B, connectée au bloc opératoire et aux soins critiques, ainsi que le service de gynécologie-obstétrique, le centre d'AMP, le CECOS, le planning familial, la pédiatrie, la pédopsychiatrie, les urgences pédiatriques et gynécologiques.

Hôpital Avicenne
125 rue de Stalingrad – 93 000 Bobigny
☎ 01 48 95 55 55 – 🌐 chu93.aphp.fr

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 complémentaires sur le site internet www.aphp.fr.

Entrée

p. 4

Les formalités à votre arrivée

p. 4

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

Les informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical
 Avez-vous une « personne de confiance » ?
 Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Séjour

p. 6

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

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

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas, cafétéria
 Courrier, télévision, téléphone, admissions
 Visites, promenades
 Autorisations de sortie temporaire, activités culturelles, espace associatif, cultes religieux, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

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

Sortie

p. 14

Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

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

S'informer et agir

p. 16

Participer

p. 16

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

S'exprimer

p. 17

Transmettre des directives anticipées
 Faire une réclamation

Protéger vos données personnelles

p. 18

Charte de la personne hospitalisée p. 19

Formulaire : obtenir ses documents médicaux p. 20

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

Manifeste des valeurs de l'AP-HP p. 23

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 que vous avez la date d'une prochaine hospitalisation (pré-admission) ou dès votre arrivée à l'hôpital.
- 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.

Démarches en ligne

- À la suite de votre prise de rendez-vous, vous recevrez un SMS ou un mail, vous invitant, si votre dossier administratif n'est pas complet, à le compléter en ligne. Vous pourrez ainsi préparer votre admission ou votre consultation en avance, et éviter de passer au bureau des entrées le jour de votre venue. La préadmission, la prise de rendez-vous ou l'accès aux comptes rendus médicaux sont possibles dans la rubrique **Espace patient sur <https://aphp.fr>**

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Présentez :
 - carte d'identité, passeport ou carte de séjour ;
 - carte vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation C2S ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
 - carte d'adhérent mutuelle ou attestation C2S ;
 - pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- Les patients étrangers non résidents et sans droits ouverts à la CPAM, devront demander à l'établissement un devis correspondant à la facturation du nombre de jours d'hospitalisation estimés. Une surfacturation de 30 % y est incluse. Ce devis devra être payé en totalité

avant l'hospitalisation. En cas de besoin, n'hésitez pas à demander l'aide d'un assistant du service social.

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). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge avant le début de votre séjour, lors de votre pré-admission.
- Aide à l'accès à une couverture maladie : vous êtes soigné à l'hôpital Avicenne et vous n'avez aucune couverture maladie ou couverture partielle, sachez que des dispositifs d'aide à l'accès à une couverture maladie existent. Vous pouvez en bénéficier. Pour en savoir plus et obtenir un accompagnement dans votre demande d'aide, contactez le 01 48 95 76 35, le lundi, jeudi et vendredi après-midi ou mardi et mercredi matin.



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 présence à demander au service de soins ou d'un bulletin de situation au service des admissions à la sortie.

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)

Une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) accueille les personnes en situation de précarité afin de faciliter leur accès aux soins. Elle relève d'un dispositif national de lutte contre les exclusions et s'inscrit dans les missions de l'hôpital public.

La PASS est située au RDC de la polyclinique médicale, bâtiment Larrey A. Les médecins vous reçoivent sur rendez-vous. Les assistantes sociales de la PASS reçoivent sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 10H à 12H et de 13H30 à 16H, au 2^e étage du bâtiment Charcot. Vous pouvez vous renseigner en contactant le 01 48 95 51 93.

Avez-vous une « personne de confiance » ?

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

- assister aux entretiens médicaux avec vous,
- vous accompagner tout au long des soins,
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même.

Elle peut être différente de la personne à prévenir.

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

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers au 01 48 95 59 62. 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 paramédicale, 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 étudiants

Sont de futurs professionnels de santé, ils peuvent dispenser des 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(e) pouvez exprimer la douleur que vous ressentez. Aidez-nous à mieux l'évaluer. N'hésitez pas à solliciter un membre de l'équipe soignante : des traitements efficaces existent et vous seront proposés.



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 ou une carte professionnelle sécurisée vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, orange pour les étudiants, bleu pour le personnel paramédical, vert pour le personnel technique et gris pour le personnel administratif.



Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et sont à votre écoute.

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 d'hygiène et de confort. Assurent l'accueil des patients et la prise de commande des repas et leur service.

Les assistants de service social

Vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

Également auprès de vous

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

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe hôtelière** participent à l'entretien des locaux 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 : emeline.santais@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.



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

Le personnel du service fera tout son possible pour satisfaire vos demandes. Néanmoins, une chambre individuelle ne pourra pas toujours vous être proposée. À noter : le choix d'une chambre individuelle entraîne une facturation.

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



Vos effets personnels

Les vêtements que vous portez à votre arrivée peuvent être conservés par l'hôpital dans un vestiaire ou rangés dans le placard de votre chambre. Il est fortement recommandé de déposer vos objets de valeur, carte bancaire ou chéquier, à la régie après votre admission, muni de votre dossier. L'hôpital ne sera pas tenu responsable en cas de disparition. La régie est située au rez-de-chaussée du bâtiment Larrey C, entre portes 2 et 7.

Horaires d'ouverture : 9H-16H du lundi au vendredi sans interruption.

Dépôts et restitution d'objets des patients jusqu'à 16H. Fermeture des caisses à 16H.

Tél. : 01 48 95 58 60 ou 01 48 95 57 37

Pour votre séjour, prévoyez d'apporter vos objets de toilette. Un conseil : si vous avez des prothèses dentaires, auditives, verres de contact ou lunettes, signalez-le aux soignants et rangez-les soigneusement car ces objets sont sous votre responsabilité. L'hôpital ne sera pas tenu responsable en cas de disparition.



Les repas

Chaque jour, un menu équilibré est proposé. Un repas standard vous sera proposé le premier jour, il tiendra compte ensuite des modifications de l'alimentation prescrite par votre médecin.

Si vous avez une allergie alimentaire précisez-le au médecin dès votre arrivée, il la prendra en compte dans la prescription médicale de l'hôpital. De même, précisez à l'équipe soignante vos goûts et vos aversions (à certains aliments) afin d'adapter au mieux vos repas.

Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le diététicien intervient sur prescription médicale-diététique. Il peut répondre à vos questions.

Une équipe de professionnels de la restauration et de la diététique veille à la préparation des menus, des repas, au respect de l'hygiène alimentaire et est vigilante au goût et à la présentation des plats.

N'oubliez pas que les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement.

Respectez les indications des médecins et du personnel soignant. **Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur est une pratique à éviter.** L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

Les repas sont servis entre :

petit-déjeuner : 8H et 9H

déjeuner : 12H et 13H

dîner : 19H et 20H

Si votre pratique religieuse nécessite une alimentation particulière, précisez-le aux aides-soignants.



La cafétéria

La cafétéria, située au bâtiment Larrey B porte 6, vous propose un choix de boissons, plats chauds, pâtisseries. Un point presse est également à votre disposition (journaux, magazines, forfaits téléphone mobile, carte de connexion pour le Wifi patient haut débit...).

Horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi de 8H à 17H, le samedi de 9H à 16H,

Tél. : 01 41 50 11 98



Le courrier

Votre courrier est régulièrement distribué dans les services. Donnez à vos correspondants votre adresse complète à l'hôpital, y compris le nom du service, sur le format suivant :
 Votre nom
 Hôpital Avicenne, service de ..., chambre numéro ...
 125 rue de Stalingrad
 93009 Bobigny cedex

Vous pouvez expédier votre courrier **déjà affranchi** en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ. S'il vous est possible de vous déplacer, une boîte aux lettres est à votre disposition au bureau du vaguemestre situé bâtiment Larrey A, 1^{er} étage.



La télévision et le téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur et d'un téléphone. Le point d'accueil TV-TELEPHONE-WIFI est situé au rez-de-chaussée du bâtiment Larrey B, porte 7. Les équipes vous accueillent du lundi au vendredi de 10H à 18H et les week-ends & jours fériés de 11H à 17H. Vous pouvez les contacter pendant les heures d'ouverture au 01 48 95 53 66 d'une ligne extérieure ou au 5 53 66 de la chambre. Vous pouvez également vous abonner 24H/24 7J/7 grâce à la borne AVIPAY située dans le hall d'accueil principal de l'hôpital. Vous pouvez aussi vous abonner sur www.avipay.fr en utilisant le code unique affiché sur le téléviseur. Si vous souscrivez un abonnement TV, les appels téléphoniques entrants et sortants sont gratuits et illimités en France métropolitaine vers les fixes et portables (hors numéros spéciaux) et le WIFI-haut débit est gratuit sous certaines conditions (pas d'accès aux plateformes de streaming).



Les admissions

Le service des admissions est situé dans le hall central du bâtiment Larrey C. Il est à votre disposition du lundi au vendredi de 7H à 18H30. Les week-ends et jours fériés, les premières formalités sont à effectuer aux admissions du service des urgences de 9H à 19H.



Il est interdit de fumer dans les établissements hospitaliers.



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.

1 GROUPE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE, 3 HÔPITAUX

L'hôpital Avicenne de Bobigny, Jean-Verdier de Bondy et René-Muret de Sevran constituent AP-HP. Hôpitaux universitaires Paris Seine-Saint-Denis, l'un des 6 groupes hospitaliers de l'AP-HP. Les trois hôpitaux offrent une prise en charge de qualité dans toutes les grandes spécialités médicales et chirurgicales. Ils proposent des parcours patients très complets, notamment dans le domaine du cancer et de l'obésité, deux axes forts. La prise en charge experte de la femme et de l'enfant avec un centre d'AMP à rayonnement européen, la filière gériatrique bien structurée, le centre d'excellence européen de l'HTA et le SAMU 93 sont des atouts avérés du groupe hospitalier. Sans oublier l'approche innovante du traitement de la pathologie inflammatoire et les défis futurs dans les maladies infectieuses et tropicales qui contribuent pleinement à sa mission de CHU.





Les visites

■ Précautions

- Les horaires habituels de visite sont de 13H à 20H. Dans certaines unités, ces horaires peuvent être différents, pensez à vous renseigner auprès du personnel soignant. Sachez qu'il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Signalez-le aux cadres de santé.
- La visite des enfants de moins de 15 ans est déconseillée dans les services d'hospitalisation en raison du risque infectieux. N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer et qu'il est dans votre intérêt et celui de vos voisins de chambre, de demander à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et de rester discrets.

- Vos visiteurs doivent, tout comme vous, respecter rigoureusement les mesures de prévention des infections :
 - se désinfecter les mains avant et après chaque visite,
 - porter un masque en période d'épidémie virale,
 - reporter leur visite s'ils sont porteurs d'une infection des voies respiratoires ou de toute autre maladie transmissible,
 - ne pas manipuler les cathéters ou perfusion,
 - éviter de s'asseoir sur le lit, ne pas utiliser les toilettes de la chambre, éviter d'apporter des fleurs en pot,
 - respecter les mesures spécifiques parfois mises en place pour certains patients.
- Les fleurs en pot sont interdites. Les fleurs coupées sont autorisées sous certaines conditions : tiges enveloppées ; retrait systématique des fleurs fanées ; 3 ml d'eau de Javel dans l'eau ; élimination de l'eau des fleurs dans le WC et non dans le lavabo. Elles sont interdites dans les unités de soins accueillant des patients immuno-déprimés ou fragiles : notamment celles prenant en charge de très jeunes enfants, des patients en unité de soins intensifs ou des patients greffés (ainsi en néphrologie, en hématologie et en oncologie, par exemple). Avant de recevoir des fleurs ou des plantes, renseignez-vous auprès de l'équipe de soins pour transmettre les informations à votre entourage.

■ Les accompagnants

Si des accompagnants viennent de province ou habitent loin de l'hôpital, il existe des hôtels à proximité. L'accompagnant peut bénéficier de repas. Les tickets sont en vente à la régie (bâtiment Larrey C, porte 7, rez-de-chaussée). La régie est ouverte de 9H à 16H30 sans interruption, du lundi au vendredi. Fermeture des caisses à 16H. Vous pouvez contacter la régie au 01 48 95 58 60 ou 01 48 95 57 37.

■ Stationnement

Il n'est pas autorisé de stationner dans l'enceinte de l'hôpital. Privilégiez les transports en commun.

**Le service des admissions est ouvert
de 7H à 18H30 en semaine,
de 9H à 19H les week-ends et jours fériés.**



L'ESPACE SOINS & VIE MARTINE MIDY

est un lieu pour tous. Il propose un accompagnement personnalisé et des soins de support aux personnes prises en charge en cancérologie dans notre groupe hospitalo-universitaire. Ainsi que des actions de prévention sur les maladies chroniques, ateliers thématiques et moments culturels pour tous. Vous y êtes les bienvenus, n'hésitez pas à venir, il se situe au RdC de Larrey A, entre les portes 1 et 2.

**Les autorisations de sortie temporaire**

Les patients peuvent, compte tenu de la durée de leur séjour à l'hôpital et de leur état de santé, bénéficier d'une sortie temporaire. Cette permission de sortie ne vous sera donnée qu'après avis médical favorable. Les autorisations de sortie ne peuvent excéder 48H.

**Les interprètes**

Un service d'interprétariat est disponible sur demande auprès du cadre de santé.

**Les activités culturelles**

Des activités culturelles sont proposées dans certains services de l'hôpital. Renseignez-vous auprès des équipes soignantes.

**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.

À l'hôpital, plusieurs cultes sont représentés :

- catholique
- musulman
- protestant

Vous pouvez contacter l'équipe des aumôniers et les auxiliaires :

- soit par téléphone au 01 48 95 58 98
- soit par l'intermédiaire de personnel soignant

**Les associations**

De nombreuses associations sont à votre service au sein de l'hôpital :

- Association Française des diabétiques d'Ile-de-France
- Les poids Plumes 93
- Défi forme santé
- Allegro Fortissimo
- Ikambere
- Belle & Bien
- CAMI Sport & Cancer
- CRCDC IDF site de Seine-Saint-Denis
- Etincelle Ile-de-France
- Europa Donna
- Femmes Fortes
- Ligue contre le cancer Comité de Seine-Saint-Denis
- Musicothérapie Sans Frontières
- AFA Crohn RCH France
- Association Pemphigus Pemphigoïde France
- Les fleurs d'Aurore
- URACA
- APSSII
- Action traitement
- La Plage
- Association du sport Santé
- Association de Soins de support en oncologie de la Seine-Saint-Denis
- AIDES
- Comité des familles
- La Marmite
- Association France Alzheimer



Moyens d'accès

Tramway

Ligne T1 - Arrêt hôpital Avicenne

Métro

Ligne 7 : direction La Courneuve
8 mai 1945, arrêt terminus
puis tramway T1 direction Noisy-le-Sec,
arrêt Hôpital Avicenne.

Ligne 5 : direction Bobigny Pablo Picasso, terminus
puis tramway T1 direction Saint-Denis,
arrêt Hôpital Avicenne.

Voiture

Porte de Bagnole

Autoroute A3, direction Lille. Rejoindre l'A86, direction Bobigny. Sortie 13 Bobigny, puis toujours tout droit après le deuxième rond-point prendre le pont.

Porte de la Villette

Nationale 2, direction Le Bourget.

Tout droit jusqu'au carrefour des 4 routes de La Courneuve, à droite rue de Stalingrad. Passer un rond-point, l'hôpital est un peu plus loin à droite.

Porte de Pantin

Prendre sous le périphérique puis à gauche route des petits ponts. Aller jusqu'à la place de la mairie de Pantin puis avenue du Général Leclerc (D 115).

Tout droit jusqu'au rond-point de la place de l'Escadrille Normandie Niemen à Bobigny.

Stationnement

Il n'est pas autorisé de stationner dans l'enceinte de l'hôpital. Privilégiez les transports en commun.



POINT D'INFORMATION

Le hall d'accueil central de l'hôpital est situé au bâtiment Larrey C. Les agents vous orientent dans l'hôpital et vous renseignent sur les personnes hospitalisées. L'accueil est ouvert en semaine de 7H30 à 20H et le week-end et jours fériés de 12H30 à 20H.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

www.aphp.fr



SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

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

Remplir les formalités de sortie

Au bureau des admissions

- 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.
- Récupérez les objets que vous avez laissés.

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 57 57, pédiatrie : 01 73 73 58 58, obstétrique : 01 73 73 58 60
Plus d'informations sur www.aphp.fr

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. Ce paiement doit être réglé en totalité avant l'hospitalisation et être soldé, si nécessité, à la sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier.
- Si vous avez une assurance de voyage vous devez la contacter dès le 1^{er} jour de votre hospitalisation. Vous devez faire l'avance des frais et en demander le remboursement à votre assurance.

Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent de la discipline dans laquelle vous avez été hospitalisé. Les tarifs sont déterminés par la sécurité sociale. Par ailleurs, l'hébergement dit « forfait journalier » coûte 20 € par nuit, du jour d'entrée au jour de sortie inclus ou 15 €/jour en psychiatrie. Les personnes qui sont en invalidité ou à 100 % doivent également payer le forfait journalier.

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- 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).

N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E)

pour vous aider dans vos démarches en lien avec votre séjour hospitalier.
Le secrétariat du service social est situé au 2^e étage du bâtiment Charcot.
Vous pouvez le contacter du lundi au vendredi de 9H à 16H30 au 01 48 95 54 61 ou au 01 48 95 54 18.

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'amélioration continue de la qualité dans notre hôpital.

 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 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.

QUESTIONNAIRE SATISFACTION PATIENTS

Nous avons besoin de votre avis pour mieux répondre à vos attentes !

- Lors de votre admission, pensez à **communiquer votre adresse mail**.
- 10 jours après votre hospitalisation, pensez à **répondre au questionnaire de satisfaction** que vous recevrez par mail.
- Votre avis compte pour **mettre en place des actions d'amélioration** de la prise en charge des patients et mieux vous accueillir.

Merci de votre participation.

AP-HP, Hôpitaux universitaires Paris Seine-Saint-Denis
ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS



S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer 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.

Prévenir les infections à l'hôpital

La prévention des infections est une priorité pour les équipes de l'AP-HP.

- Une infection nosocomiale ou infection associée aux soins est une infection contractée au cours d'un séjour dans un établissement de soin. Elle peut être directement liée aux soins ou survenir durant l'hospitalisation, en dehors de tout acte médical.
- Tous les patients ne sont pas exposés au même risque de survenue d'une infection nosocomiale. Ce risque dépend de l'âge, de l'état de santé, des dispositifs invasifs (perfusions, sondes urinaires...).
- Les mains peuvent transporter des germes et être à l'origine des infections, c'est pourquoi il est très important de les désinfecter régulièrement.
- Les infections nosocomiales ne sont pas toutes évitables mais le respect **par tous** de règles simples permet de diminuer le risque de façon importante.

Vous pouvez contribuer à la prévention des infections

- Désinfectez-vous régulièrement les mains avec un produit hydro-alcoolique, avant les repas, en sortant de votre chambre et en y retournant. Si les mains sont sales, elles doivent être lavées avec de l'eau et du savon, par exemple après passage aux toilettes
- Ne manipulez jamais les dispositifs invasifs tels que cathéters, perfusions, sondes ou drains
- Respectez les consignes avant une intervention chirurgicale (dépilation de la zone opératoire et douche)
- En période d'épidémie virale, portez un masque en sortant de votre chambre et lorsqu'une personne y entre.

Vos visiteurs doivent aussi respecter rigoureusement les mesures (reportez-vous plus haut au paragraphe Visites du chapitre Vie quotidienne).

Les **membres du personnel** se désinfectent les mains à l'aide de produits hydro-alcooliques avant et après chaque soin, et portent un masque en période d'épidémie virale. Ils nettoient et désinfectent le matériel et les surfaces entre chaque patient.

Des mesures spécifiques sont parfois mises en place pour certains patients soit pour prévenir la transmission de germes résistants aux antibiotiques, ou de germes transmissibles par voie respiratoire, soit pour protéger les patients les plus fragiles.

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. Un moteur de recherche dédié fournit des informations sur tous les essais cliniques dont l'AP-HP est promoteur. Les essais cliniques promus par l'industrie auxquels les services de l'AP-HP participent seront inclus dans cette base de données. Les résultats des essais cliniques, au fur et à mesure que ceux-ci sont terminés, y seront inclus également.



Pour en savoir plus, consultez le registre des essais cliniques :

aphp.fr/registre-des-essais-cliniques

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 9 du bâtiment EFS du lundi au samedi de 9H à 16H, sauf le jeudi de 11H à 18H.
Tél. 01 48 95 56 79

Participer

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 ou tissus, sauf si elle-même avait exprimé son opposition à titre principal en s'inscrivant sur le registre national automatisé des refus de prélèvement. Une personne peut également exprimer son refus par écrit et confier ce document à un proche. Le médecin informe les proches du défunt, préalablement au prélèvement envisagé, de sa nature et de sa finalité. 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 ou tissus : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur ;
- vous êtes opposé au don de vos organes ou tissus : inscrivez-vous sur le registre national des refus, portez sur vous un document le précisant, dites-le à votre famille.

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



S'exprimer

Transmettre des directives anticipées

Les directives anticipées permettent de formaliser sur un document écrit votre volonté concernant votre fin de vie, elles sont valables 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. **Un document "Fin de vie, s'informer pour mieux s'y préparer" est disponible www.aphp.fr/findevie.**

FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le cadre de santé du service,
 - la personne chargée 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 assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Elle est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation au 01 48 95 59 62 / emeline.santais@aphp.fr. 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. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée de 4 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient.
- 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

Protéger vos données personnelles

L'AP-HP est soucieuse de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

Pourquoi l'AP-HP collecte vos données ?

Le traitement de vos données a pour objectif l'organisation de votre prise en charge et la constitution de votre dossier médical, la gestion de votre dossier administratif (y compris la facturation), et plus généralement, l'organisation et le pilotage des services de soins. Vos données peuvent enfin être traitées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, si vous ne vous y opposez pas.

Quelles sont les données collectées ?

Lors de votre prise en charge, l'AP-HP collecte vos données administratives (ex : identité, numéro de sécurité sociale, coordonnées, etc.) et vos données médico-sociales (état de santé, résultat d'examen, pathologie, habitudes de vie, etc.).

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données de santé sont traitées et conservées au sein de notre système d'information le temps de votre prise en charge, et sauf exception, au maximum vingt ans à compter de votre dernière venue dans un établissement de l'AP-HP. L'AP-HP a mis en place des moyens de sécurité logistiques, physiques et organisationnels adaptés, afin d'empêcher que vos données ne soient endommagées ou divulguées à des tiers non autorisés (ex. : gestion des accès et habilitations).

Qui a accès à vos données ?

Vos données sont réservées aux professionnels de l'équipe de soins de l'AP-HP et aux gestionnaires des services administratifs, logistiques et informatiques de l'AP-HP. Certaines de vos données peuvent être transmises 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 Mon espace santé, Dossier Médical Partagé (DMP). Vos données peuvent également être transmises à des tiers autorisés (ex. : ARS, CNAM et organismes complémentaires, autorités de police ou judiciaires), à nos prestataires de services techniques et sous-traitants intervenant pour le compte et sur les instructions de l'AP-HP. Dans tous les cas : l'accès à vos données par ces destinataires est limité aux catégories de données qui leur sont strictement nécessaires pour leur mission, et ces derniers sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité. Les données ne sont pas transmises hors de l'UE ou à d'autres destinataires sans votre consentement explicite et préalable.

Quelle est la base légale des traitements ?

Les traitements mis en œuvre à l'AP-HP s'inscrivent dans le cadre, selon les cas : d'une obligation légale à laquelle l'AP-HP est soumise, d'une mission d'intérêt public dont est investie

l'AP-HP, de la sauvegarde des intérêts vitaux, ou encore d'un intérêt légitime poursuivi par l'AP-HP.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, d'information, de rectification, de limitation 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 postal à tout moment à l'hôpital concerné ou au professionnel de santé vous ayant pris en charge. En cas de difficulté, vous pouvez ensuite saisir le DPO de l'AP-HP protection.donnees.dsi@aphp.fr. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez enfin adresser une réclamation à la CNIL sur son site web <https://www.cnil.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 : <https://eds.aphp.fr/patient/vos-droits>. 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://eds.aphp.fr>) 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.

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

À 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'informations une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ 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.

À 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.

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.**

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

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 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.

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.

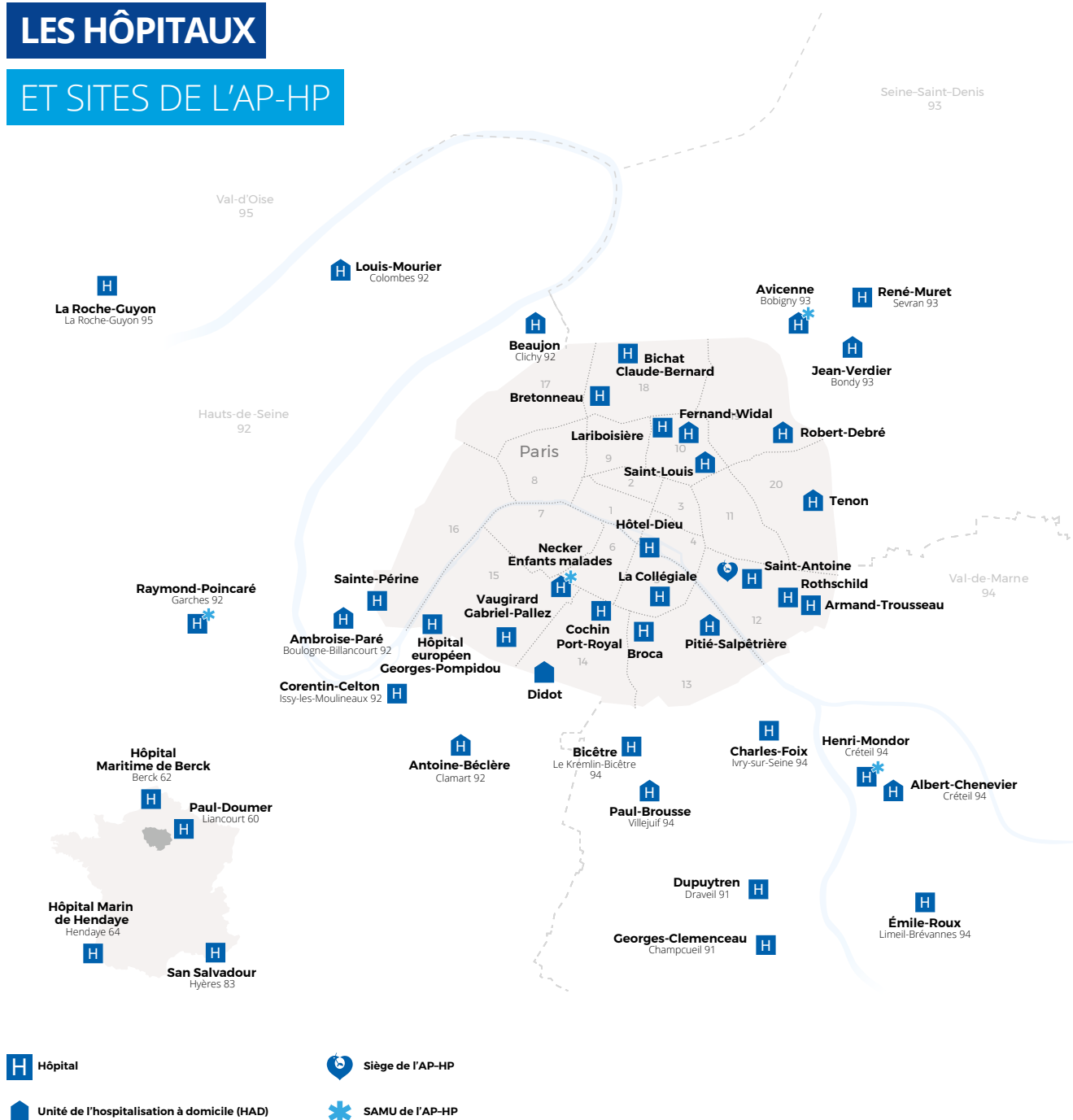
L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8,3 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



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

Pour plus d'information : www.aphp.fr