



ACCUEILLIR

# Votre séjour à l'hôpital Bichat - Claude-Bernard

Livret d'accueil 2018



# Vous êtes accueilli-e à l'hôpital Bichat – Claude-Bernard

Vous êtes accueilli-e dans un hôpital public faisant partie de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), qui est le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de la région Île-de-France. L'AP-HP assure des missions de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide de soins, d'enseignement, médicale urgente. Elle couvre l'ensemble des disciplines de médecine, chirurgie, obstétrique et biologie, et accueille chaque année plus de 6 millions de patients de tous les âges.

Elle propose tous les types de prise en charge : urgences, consultations, hospitalisation (de jour, de courte ou longue durée), soins de suite et de réadaptation et hospitalisation à domicile.

L'hôpital Bichat - Claude-Bernard fait partie du groupe des Hôpitaux Universitaires Paris Nord Val de Seine (HUPNVS) qui comprend les hôpitaux Beaujon, Bichat - Claude-Bernard, Bretonneau, Louis-Mourier et l'EHPAD Adélaïde-Hautval.

Situé dans le 18<sup>e</sup> arrondissement de Paris, l'hôpital Bichat - Claude-Bernard assure à la fois une prise en charge de proximité, avec l'un des plus importants Service d'Accueil des Urgences de l'agglomération parisienne, et une prise en charge spécialisée et de référence dans la plupart des disciplines médicales et chirurgicales. Son territoire de santé couvre les arrondissements du 17<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup>, et 19<sup>ème</sup> ainsi que la commune de Saint-Ouen (93).

Ses activités médicales et chirurgicales sont les suivantes :

Addictologie, Cardiologie, Chirurgie cardiaque, Chirurgie digestive et de l'obésité, Chirurgie orthopédique et traumatologie, Chirurgie vasculaire et thoracique, Dermatologie, Endocrinologie-Diabétologie, Gériatrie, Gynécologie-Obstétrique, Hépatogastro-entérologie et cancérologie digestive, Imagerie et Médecine Nucléaire, Maladies infectieuses et tropicales, Médecine interne, Médecine physique et de réadaptation, Néonatalogie, Néphrologie, Neurologie et traitement de l'attaque cérébrale, Oncologie thoracique, ORL, Pneumologie, Psychiatrie, Réanimations, Rythmologie, Rhumatologie, Soins de Suite et de Réadaptation, Urgences, Urologie.

## Hôpital Bichat - Claude-Bernard

Tél. : 01 40 25 80 80

46, rue Henri Huchard

75877 Paris Cedex 18

[hupnvs.aphp.fr](http://hupnvs.aphp.fr), sur Facebook et Twitter également

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.

© AP-HP - Direction de la communication en concertation avec la direction des patients, usagers et associations et les représentants des usagers et relecture avec les représentants des usagers - réalisation avec la Direction de la Communication du GH - 2018  
Crédits photos : F. Marin et P. Simon - Direction de la communication- AP-HP/Thinkstock/istack C. Yeulet (p. 6)

## Entrée

p. 4

### Les formalités à votre arrivée

p. 4

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

### Les informations sur votre état de santé

p. 5

- Votre dossier médical
- Avez-vous une « personne de confiance » ?
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

## Séjour

p. 6

### Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

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

### Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

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

### 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/> ou demandez au personnel soignant de vous aider.



## 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
- Qualité de la prise en charge

### S'exprimer

p. 17

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

### Charte de la personne hospitalisée

p. 19

### Formulaire : obtenir ses documents médicaux

p. 20

### Formulaire : être assisté-e d'une personne de confiance

p. 20



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



## 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 ?

- Vous pouvez préparer votre dossier administratif de pré-admission avant de venir à l'hôpital sur [mondossier.aphp.fr](http://mondossier.aphp.fr).
- 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.
- Aide à l'accès à une couverture maladie : vous êtes soigné à l'hôpital Bichat - Claude-Bernard et vous n'avez aucune couverture maladie. Pour en savoir plus, contactez l'assistante sociale de l'unité de soins.



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

### Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander à la secrétaire hospitalière 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](http://www.aphp.fr)

## Respect de la vie privée : droits de la personnalité

Les personnels, patients, visiteurs et autres tiers (prestataires, associations, journalistes, photographes,...) ne peuvent se livrer, dès lors qu'elle permet l'identification de personnes, à la captation d'attributs de leur personnalité, et notamment de leur image ou leur voix, **sans l'autorisation expresse des intéressés ou celle de leur représentant légal.**

Les images et les voix sont enregistrées sous l'entière responsabilité des personnes procédant à leur captation, à leur enregistrement ou à leur transmission.


## 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.

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 « Être assisté-e d'une personne de confiance ».**

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers et les associations. Son bureau est situé au 1<sup>er</sup> étage de la Tour Bichat. Tél. 01 40 25 83 03

Elle pourra vous mettre également en relation avec le médiateur médical ou non médical et les représentants des usagers. Vous pouvez également vous connecter sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr) rubrique Droits du patient.

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

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

Elle est organisée sur l'ensemble de l'hôpital. Après votre première consultation médicale, vous rencontrerez le service social pour une évaluation de vos droits en fonction des dispositifs législatifs.





# SÉJOUR

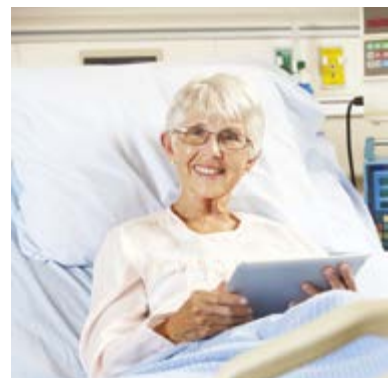
## Pour vous soigner et vous accompagner

### 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.

## Le badge

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. N'hésitez jamais à lui demander son nom et sa responsabilité.

Un badge ou une carte professionnelle vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, bleu pour les soignants, rose pour les sages-femmes...

Ces cartes nouvelle génération avec photo, sécurisées, sont en cours de mise en place dans tous les hôpitaux de l'AP-HP.

Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'AP-HP dans le cadre des missions universitaires.



## Soulager la douleur

Vous seul-e 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. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD-SP). À l'hôpital Bichat - Claude-Bernard, vous pouvez joindre le référent douleur, le Pr Dan Longrois au 01 40 25 83 55.

La personne chargée des relations avec les usagers est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour : Laurence Lannehoa au 01 40 25 83 03

## Également auprès de vous

- Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.
- Les **agents hospitaliers** et l'équipe hôtelière participent à l'entretien et à la distribution des repas.
- Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens.

En dehors du personnel hospitalier :

- **des membres d'associations**, des bénévoles ou des Jeunes volontaires du service civique, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien ;
- **Le représentant des usagers**, issu d'une association agréée et indépendant de l'hôpital, vous renseigne sur vos droits et vous aide à dénouer des situations complexes. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte 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

**Geneviève ALBERTI** au 06 63 36 59 76

**Marie-Madeleine VALLA** au 06 79 18 49 89

**Paulette MORIN** au 06 80 32 59 69

**Frédéric PICARD** au 06 81 67 61 71

ou consulter l'affiche « Des interlocuteurs à votre écoute » du panneau d'affichage dans le service.

## Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

### Les infirmier-ère-s

Dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

### Les aides-soignant-e-s

Collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette, assurent le service des repas et l'accueil des patients.

## Les assistants sociaux-ales

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

À noter : le choix d'une chambre individuelle entraîne une facturation qui peut être partiellement ou totalement prise en charge par votre mutuelle.

La chambre particulière est attribuée selon les disponibilités du service, les règles de répartition des chambres et les nécessités médicales. Les équipes peuvent être amenées à vous changer de chambre, y compris en urgence.

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

## Vos effets personnels

Dès votre arrivée, il vous est conseillé de ne détenir aucun objet précieux, carte bancaire ou chéquier et de ne conserver que le strict minimum en numéraire.

Si toutefois vous déteniez des objets personnels de valeur, déclarez-les auprès du personnel soignant lors de votre arrivée, ils pourront être placés dans un coffre de la régie de l'hôpital. Un inventaire de vos effets personnels sera réalisé. Si vous portez des prothèses (dentaires auditives) ou des lunettes, vous devez impérativement le signaler à l'équipe soignante. En cas de perte ou de vol d'objets, signalez-le à un membre de l'équipe. L'hôpital n'est responsable que des objets gardés au coffre. Quand vous quittez votre chambre, il vous est conseillé de ranger vos effets personnels dans votre placard et de le fermer à clef (portables, tablettes...). Prévenez le cadre de santé du service de toute modification de votre inventaire. Pour votre séjour, prévoyez :

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

La déclaration de vos prothèses (dentaires, auditives, verres de contact...) est obligatoire à l'entrée de l'hôpital.

Rangez-les très soigneusement pour éviter toute perte accidentelle.

## Les repas

À votre arrivée, l'équipe de soins remplit une fiche alimentaire conformément à votre régime et à vos goûts. Pendant votre séjour, trois repas par jour vous sont proposés, ainsi qu'un goûter selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Lors de votre admission dans le service, les professionnels vous informeront de l'organisation de l'alimentation au sein du service : horaire des repas, choix, lieu de consommation. Chaque jour, 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 dès votre arrivée au médecin et aux personnels de soins du service. Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le diététicien intervient sur prescription médicale diététique. Il peut répondre à vos questions. Une équipe de professionnels de la restauration et de la diététique veille à la préparation des menus, des repas, au respect de l'hygiène alimentaire et est vigilante au goût et à la présentation des plats. N'oubliez pas, les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement. Respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Pour éviter tout risque de toxico-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 accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket auprès de la régie au rez-de-chaussée de la tour (de 9h à 16h) et en informant le cadre de l'unité de soins qui effectue la commande du repas souhaité auprès du service de restauration.

Pour tout examen pendant les heures de prise des repas, vous pouvez demander que votre repas soit livré froid et réchauffé dans le service.



## Les horaires

Petit-déjeuner : avant 8h30

Déjeuner : 12h à 13h

Dîner : après 19h



## Le courrier

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

Hôpital Bichat – Claude-Bernard, Service de ....

46 rue Henri Huchard

75877 Paris CEDEX 18

Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au personnel du service, après l'avoir affranchi, qui en assurera le départ. Il est possible de déposer votre courrier à la boîte aux lettres située dans le hall de la tour Bichat. Le vaguemestre se tient à votre disposition pour toute autre opération (de 8h30 à 16h au rez-de-chaussée de la Tour).



## La télévision

Les chambres sont équipées de téléviseur. Vous pouvez en disposer avec ou sans casque. Pour en bénéficier vous devez vous procurer votre numéro de lit ou chambre et effectuer les mêmes démarches que pour le téléphone.

Pour tout renseignement contacter le poste : 60.



## Le téléphone

Vous pouvez disposer dans votre chambre, d'une ligne téléphonique vous permettant d'émettre et/ou de recevoir des appels.

Un numéro d'appel vous sera communiqué. Les démarches s'effectueront directement de votre chambre au poste 60 ou au rez-de-chaussée de la Tour du lundi au vendredi de 10h à 20h, le samedi de 11h à 19h et le dimanche et jours fériés de 14h à 19h.



## L'internet

Un accès WIFI est disponible gratuitement sur le réseau "APHP-PUBLIC". Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



## La cafétéria - Presse - Boutique

Située au rez-de-chaussée de la Tour, une cafétéria vous accueille du lundi au vendredi de 7h à 19h30 et le week-end et jours fériés de 8h à 19h.

Un point presse est ouvert tous les jours de 7h30 à 19h30, les samedis de 10h à 18h et les dimanches et jours fériés de 14h à 18h. Vente de télécartes et de timbres

Une boutique MAEH ouvre du lundi au vendredi de 11h à 18h et vous propose différents objets de toilette et cadeaux.

## Sécurité et anti-malveillance

Si vous êtes victime d'acte de malveillance (vol, dégradation...), signalez-le au cadre du service. Vous pouvez demander à rencontrer le chargé de sécurité anti-malveillance de l'hôpital. Il vous conseillera et vous accompagnera si nécessaire dans les démarches à faire auprès des services de police.



## PROTHÈSES ET APPAREILLAGES

Nous vous rappelons que la déclaration de vos prothèses est obligatoire à l'entrée de l'hôpital. Nous attirons votre attention sur la nécessité de ranger très soigneusement vos prothèses dentaires, auditives, verres de contact... pour éviter toute perte accidentelle dont l'hôpital ne saurait en aucun cas être responsable. Vous devez demander un cristallisoir à l'équipe soignante pour ranger votre prothèse dentaire.



## Les visites

Les visites sont autorisées de 13h à 20h et selon la réglementation en vigueur. Des restrictions de visite s'appliquent aux mineurs de moins de 15 ans mais des aménagements sont possibles. Dans l'intérêt des malades certains horaires peuvent être plus restrictifs. Vous pouvez refuser des visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Des autorisations particulières peuvent être accordées.

Dans certains services, les fleurs ou les plantes sont interdites. Vos visiteurs doivent emprunter les ascenseurs qui leur sont réservés.

Les proches peuvent prendre leurs repas à l'hôpital (au tarif visiteur), parfois dormir sur place sous réserve de l'accord de la direction (administrateur de garde).

Vous pouvez recevoir la visite de bénévoles.

Si des problèmes se posent pour vos accompagnants, il existe des structures spécialisées pour l'accueil des familles.



Pour toute information relative aux visites, adressez-vous au cadre de santé du service.

## L'hygiène

Les règles d'hygiène sont essentielles à l'hôpital afin de lutter contre les infections nosocomiales. Les infections nosocomiales sont des Infections associées aux soins (IAS) contractées dans un établissement de santé.

La désinfection fréquente des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique (SHA), notamment à l'entrée et à la sortie d'une chambre est très importante. Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont à disposition des visiteurs.

L'hôpital est doté d'une Instance de consultation et de suivi de Lutte contre les infections nosocomiales (ISCLIN), d'une équipe opérationnelle Hygiène (EOH) et d'une Unité d'hygiène et de lutte contre les infections nosocomiales (UHLIN) et d'un réseau de correspondants d'hygiène.

Le ISCLIN élabore chaque année, en concertation avec l'UHLIN, un programme d'action et l'EOH selon les directives nationales, régionales mais également des données locales recueillies grâce au travail effectué par l'ensemble des professionnels.



## Les promenades

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital si votre état de santé le permet. Avec l'accord du médecin et après avoir informé le personnel du service, vous pouvez vous déplacer pour une promenade.

La régie est située au rez-de-chaussée de la Tour. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 16h.  
Tél. : 01 40 25 33 43.





## 1 GROUPE HOSPITALIER, 4 HÔPITAUX, 1 EHPAD, 1 CMS AFFILIÉ À L'AP-HP

Le groupe HUPNVS (Hôpitaux Universitaires Paris Nord Val de Seine), rassemble 4 hôpitaux et 1 EHPAD (Adelaïde-Hautval) avec une orientation médicale, chirurgicale et obstétricale pour 3 d'entre eux : Beaujon, Bichat - Claude-Bernard et Louis-Mourier et gériatrique pour les deux autres : Adelaïde-Hautval et Bretonneau. Ces hôpitaux couvrent la majeure partie des spécialités médicales et chirurgicales et des modes de prise en charge sur un vaste territoire de santé au nord de Paris (75,78,92,93,95). Ils soignent les patients à tous les âges de la vie et offrent des soins complémentaires de proximité, d'expertise et de recours.



### Les autorisations de sortie temporaire

Vous pouvez demander une autorisation de sortie, après 48 heures d'hospitalisation, auprès du cadre de santé ou des équipes soignantes, si le médecin donne son accord. Vous devez réintégrer votre service à la date et à l'heure convenue. En cas de non-respect de cet horaire, vous êtes déclaré sortant. Pour les patients mineurs ou majeurs protégés, le référent doit être présent lors de la sortie temporaire.



### La médiathèque

Située au 1<sup>er</sup> étage de la Tour, la Médiathèque vous accueille les mardi, mercredi et jeudi de 12h30 à 16h. Les bénévoles de la bibliothèque se déplacent à votre chevet les mardi, mercredi et jeudi après-midi. Le prêt est gratuit. Avant de quitter l'hôpital, déposez vos livres dans les boîtes disponibles aux 6<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> étage ouest, à la maternité et à la Médiathèque. Un accès internet y est à votre disposition. Tél : 01 40 25 79 06



### Les interprètes

Un interprétariat est possible sur demande, vous devez vous renseigner auprès du cadre de santé de votre unité de soins.



### 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.

Vous pourrez trouver dans les unités les coordonnées des différents représentants du culte intervenant dans l'établissement.

#### Culte catholique :

Prêtre – Aumônier au 07 67 18 87 65  
Responsable Evelyne DELCROS-BOCCAS au 01 40 25 61 96

#### Culte israélite :

Rabin Meyer MALKA au 01 47 30 02 32 / 06 51 64 10 46

#### Culte musulman :

Imam Mohamed TAHAR BENAKILA au 06 63 76 09 67

#### Culte orthodoxe :

Père André SVYNAROV au 06 19 15 99 30 /  
Archevêché orthodoxe au 01 46 22 38 91

#### Culte protestant :

Pasteur Augustin NKUNDABASHAKA au 06 10 75 82 94



### Les associations de bénévoles

Des associations de soutien aux patients et à leurs proches sont présentes à l'hôpital et prêtes à vous rencontrer. Pour tout renseignement ou demande de visite, contactez la Chargée des Relations avec les Usagers et Associations :

Laurence LANNEHOA au 01 40 25 83 03  
laurence.lannehoa@aphp.fr

Agréées par l'hôpital, les associations de bénévoles exercent leurs activités de visite ou d'animation dans les services. La liste des associations présentes à l'hôpital est disponible sur l'affichage réglementaire à l'entrée du service.

### Procuration bancaire

Vous souhaitez donner une procuration à un tiers sur un compte bancaire ou postal : celle-ci sera valable pendant la durée de votre hospitalisation. Informez le médecin et l'assistante sociale de votre service.

### Les autres services

Un distributeur de billets est à votre disposition au rez-de-chaussée de la Tour.

## LES ADMISSIONS

Le service des admissions est situé au RDC de la Tour. Il accueille le public du lundi au dimanche de 7h à 19h30.

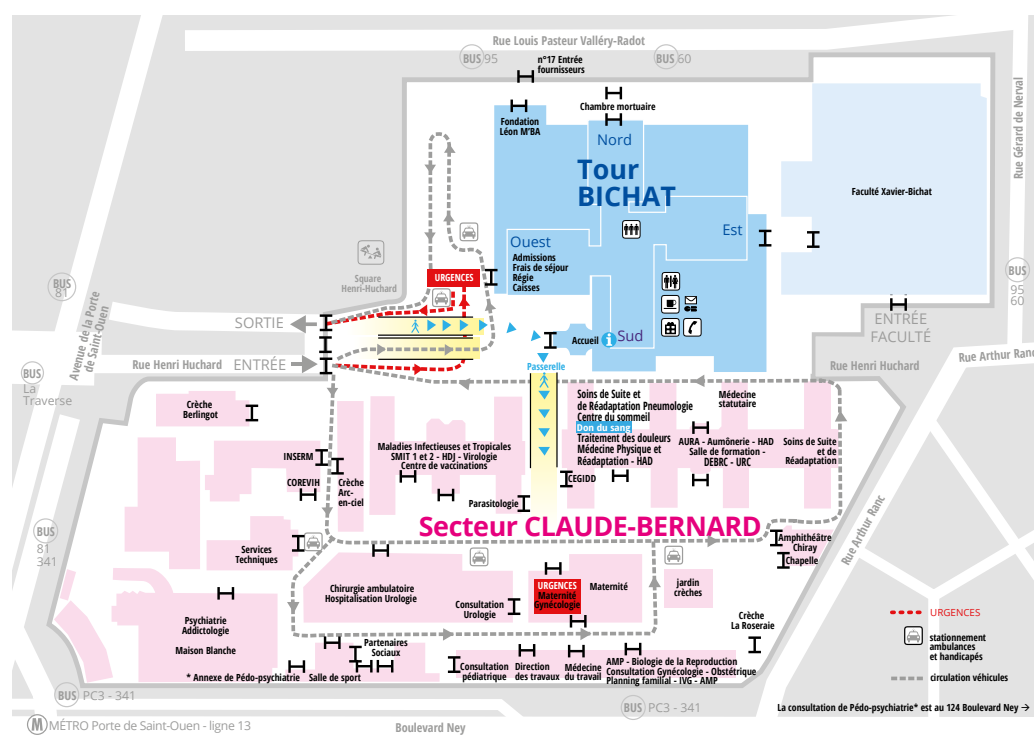
# Votre hôpital: se repérer, y accéder

## Le bureau des admissions et frais séjour

est ouvert du lundi au dimanche de 7h à 19h30 au rez-de-chaussée de la Tour, et de 19h30 à 7h, la nuit, au sein du service des urgences.

## La caisse des traitements externes et des consultations

est située au 2<sup>e</sup> étage de la Tour, ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h.



# Les associations

## Les associations

**ACCEPTESS-T** : Accueil et soutien des personnes transgenres / Claudia ANJOS CRUZ au 06 43 14 75 38

**AIDES** : Association française de lutte contre le VIH/sida et les hépatites virales au 06 29 82 53 06

**ASP** : Soins Palliatifs, service de médecine interne au 01 53 42 31 31

**Association française des syndromes de Marfan et apparentés** au 06 80 85 69 40

**A tauturu ia' na Aide et soutien aux patients de Polynésie Française** au 06 16 33 10 16

**Culture et Bibliothèque pour tous** au 01 45 57 14 24

**Fondation Claude Pompidou** au 01 40 13 75 04

Jusqu'à la mort accompagner la vie : **JALMALV** au 01 40 35 89 42

**L'école à l'hôpital** au 01 46 33 44 80

**Les Blouses Roses** au 01 47 56 90 18

**Les patients experts en addictologie Ariane POMMERY** au 06 86 46 80 21

**Les Transmetteurs** au 06 08 25 94 04

**Mouvement pour l'Amélioration de l'Environnement Hospitalier (MAEH)** au 06 65 73 26 40

**Narcotiques anonymes** au 07 83 75 45 72

**OHR HANNA** au 01 43 43 40 70

**Rivage / Comité de Recherche en Ethique d'Accompagnement pour la fin de vie (CREAVie)** au 06 09 11 18 35

**Te Ramepa Ora / Aide et soutien aux patients polynésiens** au 07 77 76 26 18

**Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix** au 01 42 33 16 86

**VMEH** au 01 46 27 43 00

**ZIARA** au 06 24 35 68 55





## Moyens d'accès

### Bus

lignes **341 81** Porte de St-Ouen

**60 95 137** Porte Montmartre

**31** Guy-Môquet

### PC3

**Porte de St-Ouen** ou **Hôpital Bichat - Claude-Bernard**

### RER

**Ligne C** (arrêt St-Ouen 15mn à pied)  
Porte de Clichy, puis PC3.

### Taxis

Porte de St-Ouen, les hôtes et hôtes à l'accueil (RdC) peuvent sur votre demande appeler un taxi.

### En voiture


Les visiteurs doivent garer leur véhicule à l'extérieur de l'hôpital.

### Voiture



## PARENTS ET FAMILLES

À proximité de l'hôpital, vous trouverez différents commerces.

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



## SORTIE

# Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

### Remplir les formalités de sortie

#### Au bureau des 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.
- Récupérez les objets que vous avez laissés.

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

#### Votre situation

- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni assurance maladie ni aide médicale l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'APHP, 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**

- 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.**

### **Votre avis nous intéresse**

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

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

 **Pour en savoir plus, consultez le site internet [www.aphp.fr](http://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.
- Des transports en commun si votre état de santé le permet lors de votre sortie.



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

**Renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.**

### **ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE**

**Dans certaines conditions, vous pouvez continuer vos soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile (HAD).** L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie.

Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale.

Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 55 43 68 00.



**Reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)**

**Renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie**







# S'INFORMER ET AGIR

## Participer

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

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

Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente.

Il doit vous en informer 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.

### Qualité de la prise en charge

Pour toute question concernant la qualité de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser à la Chargée des relations avec les usagers au 01 47 60 64 08 / 60 08.



### DONNER SON SANG

L'Etablissement Français du sang de Bichat – Claude-Bernard vous accueille sur le secteur Claude-Bernard, pavillon soins de suite et de réadaptation, 1er étage, du lundi au vendredi de 10h à 16h30 et le samedi de 8h30 à 15h.  
Tél. : 01 40 25 81 80  
site Internet : [www.dondusang.net](http://www.dondusang.net)

### Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements. Lors de votre prise en charge à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. Pour certains programmes de recherche, votre accord de participation sera recueilli à l'oral (non opposition) ou par écrit par le biais d'un consentement signé. 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.

**Pour en savoir plus**

<http://recherche-hupnvs.aphp.fr/>

### 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](http://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.

 Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- 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 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 et les associations 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. Elle fait le lien avec la Commission des usagers et de la qualité de la prise en charge - 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 au minimum de 4 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. À Bichat - Claude-Bernard, vous pouvez contacter la Commission Des Usagers en vous adressant à la chargée des Relations avec les Usagers au 01 40 25 83 03.

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.

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](mailto:droits.patient@aphp.fr)

- le service de la représentation des usagers et des associations 01 40 27 34 18 / [delegation.association@aphp.fr](mailto:delegation.association@aphp.fr)





# Vos données personnelles

## Vos données personnelles administratives, sociales et médicales

Tous les services de l'AP-HP disposent d'un système informatique destiné à la gestion des dossiers des patients. Ce système gère toutes les données nécessaires aux soins des patients. Il permet aussi d'assurer la gestion administrative, la facturation des actes et de réaliser des travaux de recherche ou d'analyse des soins.

Les informations administratives, sociales et médicales que nous collectons auprès de vous et qui vous concernent (ou votre enfant), font l'objet d'un enregistrement informatique régulier dans ce système et sont traitées sous la responsabilité de l'AP-HP.

Seuls les professionnels de santé de l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge, ou celle de votre enfant, peuvent accéder aux données médicales. Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, l'AP-HP peut également être amenée, avec votre accord explicite, à transmettre ces données avec des professionnels de santé hors AP-HP intervenant par ailleurs dans votre prise en charge. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être déposées chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traitées par des organismes partenaires.

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

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, en vous adressant à tout moment à :

Monsieur le Directeur de l'hôpital Bichat - Claude-Bernard - HUPNVS 46 rue Henri Huchard 75877 Paris Cedex 18

## 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 Ethique de l'EDS de l'AP-HP.

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche.

Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement.

Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse <http://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier.

Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://recherche.aphp.fr/eds>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits.

Les Chargés des Relations avec les Usagers et les Représentants des Usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées se trouvent sur la page 7 ou sur <http://hupnvs.aphp.fr/associations-2/>

## **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
- Bienveillance et maltraitance à l'hôpital
- Écouter et accompagner
- Mieux vous écouter et vous donner la parole
- Mise en garde contre les dérives sectaires
- La gestion des réclamations
- La charte des bénévoles à l'hôpital
- Laïcité, liberté de culte et aumôniers des hôpitaux
- 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

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](http://www.aphp.fr)

## **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](http://www.sante.gouv.fr). Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## COMMENT OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

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

Un compte-rendu d'hospitalisation devrait vous être remis. Il sera également envoyé au médecin que vous aurez désigné. Une copie des éléments de votre dossier médical peut également, à votre demande, être adressée à votre médecin.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

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

soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité. Utilisez le formulaire ci-contre puis adressez-le au médecin chef du service concerné ou directeur de l'hôpital, 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 seront pas transmises.

### Attention

La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin. Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

Les dossiers sont conservés 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 plus d'information une brochure est disponible.

## ÊTRE ASSISTÉ-E D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans

votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, sera votre « personne de confiance » et pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

### Cette désignation est utile.

Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.

Si vous ne pouvez les exprimer, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.

Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.

Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt du traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

Informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors l'indiquer précisément.

Désigner une personne de confiance :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire ci-contre ;
- peut être 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.

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

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément.



DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art L 1111-6 du code de la santé publique

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

Je, soussigné-e

nom .....

prénom .....

adresse .....

date de naissance / / .....

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

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

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

☐ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital

☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que M., Mme

● pourra, à ma demande, m'accompagner dans mes démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;

● pourra être consulté-e par l'équipe hospitalière pour le cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.

Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

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

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

Fait à .....

le .....

Signature

Signature de la personne désignée

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

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient

Identité du patient

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

Né-e le / / - Téléphone / / / / / /

Courriel @ .....

Adresse postale .....

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

Père<sup>1</sup> - Mère<sup>1</sup> (si patient mineur) - Tuteur<sup>2</sup> - Mandataire<sup>3</sup> - (rayer la mention inutile)

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms)

Adresse .....

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

☐ compte rendu d'hospitalisation (CRH) du / / / / / au / / / / /

☐ compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du / / / / /

☐ pièces essentielles du dossier médical (CRH, CRO, résultats des examens récents)

☐ autres documents (précisez) .....

☐ à mon nom

au nom de : ☐ mon fils - ☐ ma fille

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

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande) .....

Selon les modalités suivantes

☐ Remise sur place à l'hôpital - ☐ Consultation sur place à l'hôpital

☐ Envoi postal à l'adresse du demandeur

☐ Envoi postal au docteur (nom, prénom, adresse)

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

Date :

Signature

Pièces justificatives

Joindre une copie d'une pièce d'identité au nom du patient (sauf pour les mineurs) et une au nom du demandeur/ représentant légal/mandataire, auxquelles s'ajoutent le cas échéant :

\*la copie du livret de famille - \*la copie du jugement de tutelle - \*un mandat écrit désignant normalement la personne pouvant demander la copie du dossier médical en votre nom. Les frais de copie et d'envoi sont facturables.

## OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

### Le dossier médical contient notamment :

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

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission
- motifs d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- type de prise en charge 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 lorsqu'il a été requis

- 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

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

- le compte-rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
- les modalités de sortie (domicile, autres structures)
- la fiche de liaison infirmière

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) :  
[www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

Sécurité sociale : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

Droits et démarches : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

Textes et jurisprudence : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Commission d'Accès aux Documents Administratifs (Cada) : [www.cada.fr](http://www.cada.fr)

Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) : [www.oniam.fr](http://www.oniam.fr)

Pôle Santé et Sécurité des Soins du Médiateur de la République : [www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)

Collectif interassociatif sur la santé (collectif rassemblant la majorité des associations de malades) :

[www.leciss.org](http://www.leciss.org)

Don d'organes : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

Don du sang : [www.dondusang.net](http://www.dondusang.net)

Ministère des affaires sociales et de la santé :  
[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France :  
<http://ars.iledefrance.sante.fr>

Portail des agences sanitaires : [www.sante.fr](http://www.sante.fr)

Haute Autorité de Santé (HAS) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Agence de la biomédecine : [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) : [www.inpes.sante.fr](http://www.inpes.sante.fr)

Institut National du Cancer (INCA) : [www.e-cancer.fr](http://www.e-cancer.fr)

Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA) : [www.drogues.gouv.fr](http://www.drogues.gouv.fr)

Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) :  
[www.ccne-ethique.fr](http://www.ccne-ethique.fr)

Espace éthique / AP-HP : [www.espace-ethique.org](http://www.espace-ethique.org)

Centre d'éthique clinique : [www.ethique-clinique.com](http://www.ethique-clinique.com)

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

Ses hôpitaux accueillent chaque année 7 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 : 95 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

## Nos valeurs

ASSISTANCE PUBLIQUE - HÔPITAUX DE PARIS

# Le Manifeste des Valeurs de l'AP-HP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Engagements

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

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

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

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

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

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

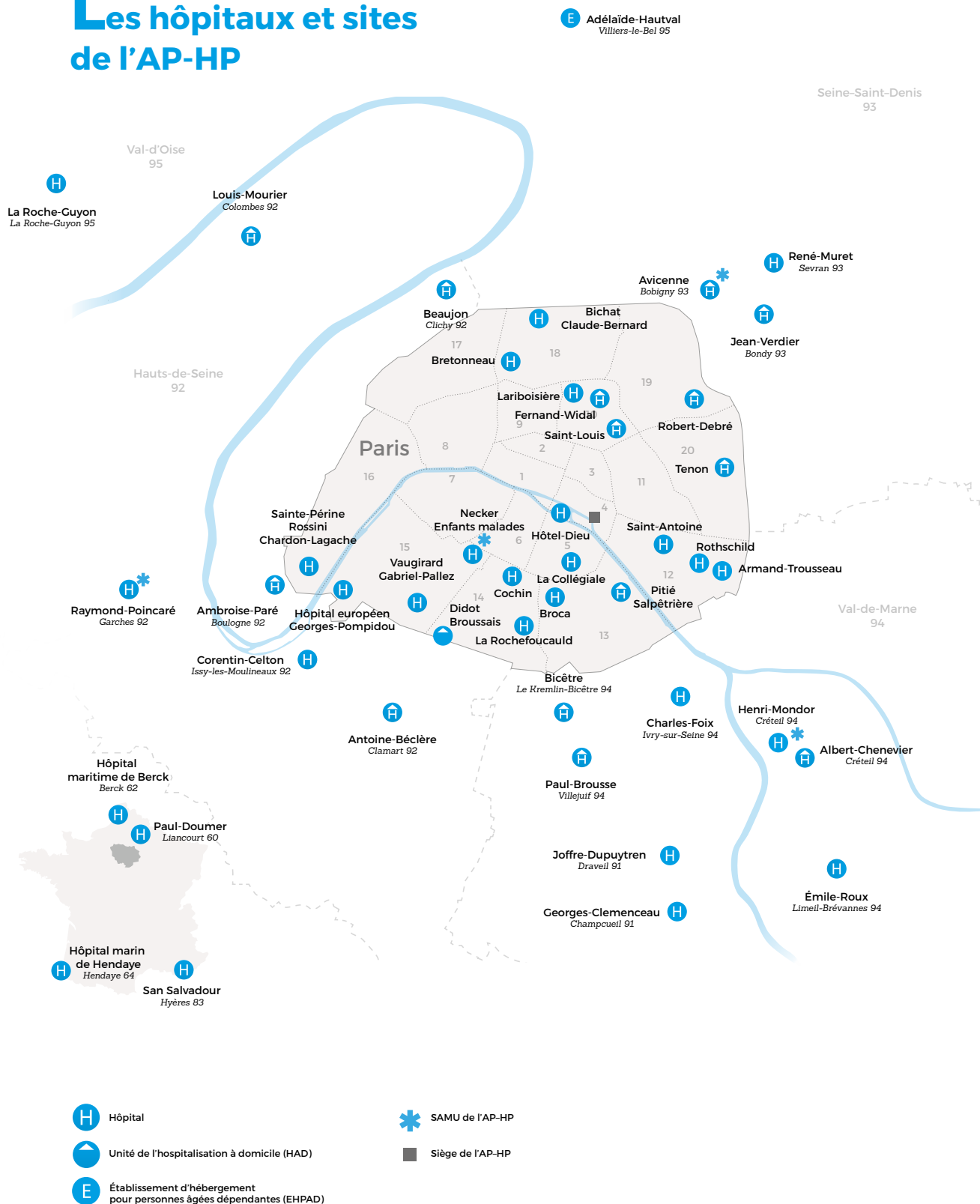
Nous cultivons nos connaissances et nous nous attachons à les partager et les transmettre. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'innovation, d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en déclarant les événements indésirables, en travaillant sur nos erreurs et en réfléchissant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

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

AP-HP - Direction de la communication - Juillet 2017

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

# Les hôpitaux et sites de l'AP-HP



© AP-HP - Direction de la communication en concertation avec la direction des patients, usagers et associations et les représentants des usagers - réalisation Micheline Saint-Etienne avec le service de communication de l'hôpital - juin 2018 - Réalisation Comme un Arbre !

Crédits photos : F. Marin et P. Simon - Direction de la communication- AP-HP/Thinkstock/istack C. Yeulet (p. 6)