



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital européen Georges-Pompidou

Livret d'accueil 2022

Vous êtes accueilli à l'hôpital européen Georges-Pompidou

Madame, Monsieur

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

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

L'hôpital est reconnu pour ses expertises des pathologies de l'adulte notamment dans les domaines cardiovasculaire et rénal, du cancer, de l'urgence et de son aval vers les services de spécialités médicales et chirurgicales.

Il est doté de plateaux techniques complets et performants d'imagerie, de radiologie interventionnelle et de biologie.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune.

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

Retrouvez nous sur

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



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



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



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



<https://www.instagram.com/hopitalpompidou/>

Hôpital européen Georges-Pompidou

20 rue Leblanc

75908 Paris cedex 15

Tél. 01 56 09 20 00

contact.hegp@egp.aphp.fr

Entrée

Les formalités

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

Les informations sur votre état de santé

Votre dossier médical
Avez-vous une personne de confiance ?

Séjour

Pour vous soigner et vous accompagner

Vie quotidienne : les infos pratiques

Votre chambre, vos effets personnels
Les repas, la cafétéria
Le téléphone - La télévision, l'internet
Le courrier, la chaine télé interne
Les visites, les promenades, les interprètes
Les autorisations de sortie temporaire
Les associations, les cultes, l'enseignement
Le point presse, la médiathèque
Vos médicaments à l'hôpital
La chambre mortuaire

Votre hôpital : se repérer, y accéder

Point d'information et accueil
Services hospitaliers spécialisés
Moyens d'accès

4

4

5

6

6

8

12

Sortie

Préparez votre sortie de l'hôpital

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

S'informer et agir

Participer

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

S'exprimer

Rédiger des directives anticipées
Formuler un éloge, faire une réclamation

Protéger vos données personnelles

Charte de la personne hospitalisée 20

Manifeste des valeurs de l'AP-HP 21

Comment obtenir ses documents médicaux ? 22

Être assisté d'une personne de confiance 23

Formulaire 24

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 les stores, sur votre smartphone ou votre tablette.



Une application mobile pour les patients et usagers de l'AP-HP est disponible 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.

Afin de faciliter votre parcours dans l'hôpital européen Georges-Pompidou, des plans interactifs sont disponibles sur cette application et sur notre site internet.



ENTRÉE

Les formalités

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

Qui se charge des formalités et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches : en ligne avant votre admission ou le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par un titulaire de l'autorité parentale ou une personne dûment habilitée, munie d'une autorisation de soins.

Démarches en ligne

- A 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 ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- 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) ;
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation C2S ;

- 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 assistant de service social. 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 14). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.

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

Salariés, prévenez votre employeur

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

CONSULTATION PRIVÉE

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

Les informations sur votre état de santé

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

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

Votre dossier médical

Il est conservé par l'hôpital durant 20 ans en principe, 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, consultez le règlement intérieur sur www.aphp.fr

Avez-vous une personne de confiance ?

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

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

Elle peut être différente de la personne à prévenir.

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

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter les chargés des relations avec les usagers au 01 56 09 27 07 du lundi au vendredi de 9h à 17h30. Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr.

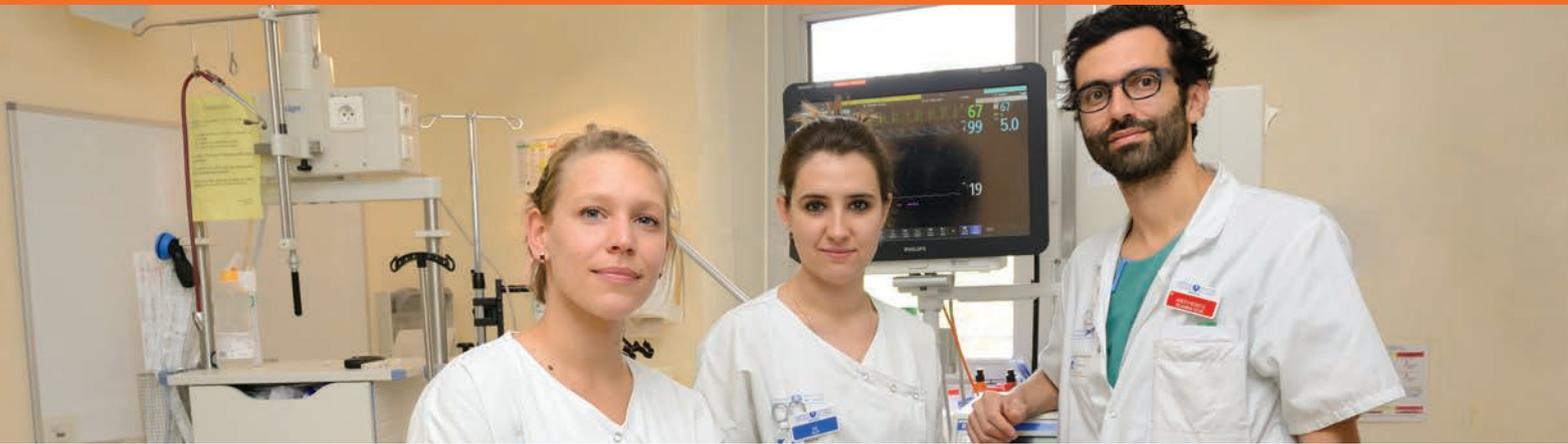
Pour obtenir vos documents médicaux ou désigner une personne de confiance, utilisez les formulaires page 24.

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ -PASS-

La PASS est une cellule de prise en charge médico-sociale qui facilite l'accès des personnes en situation de vulnérabilité et/ou de précarité aux consultations hospitalières mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

Du lundi au vendredi de 10h à 16h, au 1^{er} étage, secteur A, Service d'accueil des urgences.





SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

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

Les médecins

Chefs de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires.

Les étudiants

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.

Les assistants de service social

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



SOULAGER LA DOULEUR

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



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 avec photo vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, bleu pour les soignants, gris pour les administratifs, vert pour la technique et orange pour les étudiants.



Les cadres de santé

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

Les infirmiers

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

Les aides-soignants

Collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent le service des repas et l'accueil des patients.

Également auprès de vous

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

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

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

Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

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

En dehors du personnel hospitalier :

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

Pour contacter un représentant des usagers

egp-usagers-1@aphp.fr



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

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



Les repas

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

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

Horaires : Petit-déjeuner : 8h15 à 9h

Déjeuner : 12h à 13h30 / Dîner : 19h à 20h



Vos effets personnels

Dès votre arrivée, évitez de conserver vos objets précieux, carte bancaire ou chèquiers. Il peuvent être déposés à la régie (RdC à côté de l'accueil central). Ne gardez avec vous que le strict minimum en espèces. Des coffres individuels sont à votre disposition dans la plupart des chambres (mode d'emploi à l'intérieur de la porte). Vous pouvez également placer certains documents ou objets dans le coffre de l'hôpital : renseignez-vous auprès du cadre de santé du service. Si vous portez des prothèses ou des lunettes, vous devez impérativement le signaler au cadre de santé du service. Pour les prothèses dentaires ou auditives, une boîte prévue à cet effet vous sera fournie. Si vous ne souhaitez pas effectuer de dépôt, la responsabilité de l'hôpital, en cas de perte ou de vol, ne sera pas engagée.



Le courrier

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



Le téléphone - La télévision - L'internet

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

Vous pouvez souscrire un abonnement internet auprès du prestataire Télévision / Téléphonie.

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

VOS MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

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

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

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

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



La cafétéria

Située dans la rue hospitalière (RdC), elle vous accueille du lundi au vendredi de 7h à 19h, les week-ends et jours fériés de 10h à 19h.



Le point presse

Le point presse situé dans le hall d'accueil propose les principaux titres de la presse quotidienne, des magazines, un large choix de livres et une sélection de petits cadeaux.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h30 et le samedi de 11h à 15h.



La médiathèque

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

Quatre postes informatiques connectés à Internet sont disponibles.

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

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



HÔPITAL SANS TABAC



Des espaces fumeurs au RDC sont identifiés sur le plan page 12.

La régie reçoit de 9h15 à 16h30 du lundi au vendredi.

LE BUREAU DES FRAIS DE SÉJOUR

Il est ouvert : du lundi au vendredi de 9h à 17h30,



Les visites

Les visites vous permettent de recevoir vos proches. Elles sont préférentiellement recommandées tous les jours de 13h30 à 20h. Les horaires de visites sont signalés dans chaque service.

Toutefois, il vous est possible de refuser des visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé. Sur demande, la présence d'un proche peut être prolongée. Il pourra prendre ses repas à l'hôpital ou dormir sur un lit pliant dans votre chambre. Le tarif de la chambre est fixé par nuit, le petit déjeuner et les repas sont en supplément. Adressez-vous au cadre du service si cette formule vous intéresse. Les enfants sont admis en visite dans les services.

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 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 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.



L'enseignement

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



Les associations

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

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

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



La chaîne télé interne

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

Retrouver également toutes les informations de ce livret via le menu.



LA BIENTRAITANCE À L'HÔPITAL

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

Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance potentielle, qu'elle se soit produite à l'hôpital ou ailleurs, n'hésitez pas à le faire savoir auprès de l'équipe ou des représentants des usagers. Tout signalement sera traité.



Les promenades

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital, si votre état de santé le permet et selon les recommandations du médecin. N'oubliez pas d'avertir le personnel du service lorsque vous quittez votre chambre pour l'organisation des soins.

Des fauteuils roulants sont disponibles à l'accueil central sur demande et contre dépôt d'une carte d'identité.



Les interprètes

Le cadre de santé ou le service relations avec les usagers peuvent vous mettre en relation avec des personnels bénévoles parlant une langue étrangère ou des interprètes professionnels au 01 56 09 27 07.



Les autorisations de sortie temporaire

Le médecin qui vous suit, peut vous autoriser à bénéficier d'une permission de sortie. La durée est variable et ne peut excéder 48 heures. La responsabilité de l'hôpital n'est plus engagée dès que vous êtes sorti de son enceinte. Pour les patients mineurs ou majeurs protégés le représentant légal doit être présent lors de la sortie temporaire.



Les cultes

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

Les aumôniers et leurs équipes de bénévoles sont à votre disposition :

Catholique :

Père Dominic SCHUBERT Tél. 01 56 09 31 47
dominic.schubert@aphp.fr

Israélite :

Rabbin Yoni KRIEF Tél. 06 50 76 04 10
yoni.krief@aphp.fr

Musulman :

Mme Touria ZERROU Tél. 07 81 73 57 70
touria.zerrou@aphp.fr

Orthodoxe :

Père CZAPIUK Tél. 01 47 68 87 62

Bénévole : Mme Irène SCHIDLOVSKY
Tél. 01 30 82 02 32 / 07 61 34 77 10

Protestant :

Pasteure Martine COLPIER

Tél. 06 34 50 55 32 / 01 56 09 29 21
martine.colpier@aphp.fr

Bouddhiste :

Martine POUMEYROL Tél. 01 56 09 29 21
m.poumeyrol@hotmail.fr

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

La chambre mortuaire

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

Le samedi de 8h30 à 15h30.

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

SERVICES ADMINISTRATIFS

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

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

Pour votre sécurité

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

La vérification de votre identité sera faite très régulièrement au cours des soins

Moyens d'accès

Métro

Ligne 8 : station Balard

Tram

Ligne 3a : station Balard

RER

Ligne C : station Pont de Garigliano

Bus

42, 88, 169, PC1, 60





SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

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

Remplir les formalités de sortie

Au POMA de votre service

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

À la régie

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

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

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

Pour une admission, contactez l'HAD

Adulte : 01 58 41 31 95

Plus d'informations sur www.aphp.fr

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

Le montant des frais

Vous pouvez être amené à payer :

- En cas de couverture par une assurance maladie complémentaire (couramment appelée mutuelle), une partie du ticket modérateur, du forfait journalier ou éventuellement de la participation assurée
- En cas d'absence de l'assurance maladie complémentaire, la totalité des frais mentionnés.
- En cas d'absence d'assurance maladie obligatoire, les soins et la totalité des frais mentionnés.

Pour en savoir plus : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F165>

Paielement

Avant de partir, vous devez passer au service des admissions. Ce dernier détermine vos droits et en déduit le montant des sommes à acquitter.

- Si vous êtes assuré social : si vous avez une assurance maladie complémentaire (couramment appelée mutuelle), celle-ci couvrira tout ou partie des frais. Si vous n'avez pas de complémentaire : vous payez le ticket modérateur et le forfait journalier, ainsi que le supplément chambre seule si vous en avez bénéficié.
- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier).
- L'hôpital soit vous remet une facture à votre sortie, soit vous l'envoie à votre domicile.

- Pour payer, plusieurs solutions s'offrent à vous :

Paiement en ligne : **rubrique Espace patient sur <https://aphp.fr/>**

- Envoi d'un virement à la Direction spécialisée des finances publiques en indiquant le numéro de titre à 15 chiffres dans le libellé ;
- Règlement en espèces ou par carte bancaire dans un bureau de tabac homologué ;
- Envoi d'un chèque à l'ordre de la Direction spécialisée des finances publiques à l'adresse indiquée sur le titre.

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

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

Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

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

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

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 ou à l'enquête interne AP-HP si vous êtes venu pour une consultation.

 Pour en savoir plus : 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.

N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER L'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

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





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

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

Les équipes soignantes sont là pour répondre à vos questions : n'hésitez pas à les contacter. Elles vous renseigneront plus précisément sur les mesures adaptées à votre cas pour diminuer le risque de survenue de ces infections associées aux soins.

 **Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP,** consultez le site internet www.aphp.fr

DONNER SON SANG



Si vous ou l'un de vos proches souhaitez donner votre sang ou plasma, l'Etablissement français du sang vous accueille à l'hôpital européen Georges-Pompidou, hall principal porte 16 du lundi au vendredi (semaines impaires) et du mardi au samedi (semaines paires), de 9 h à 15 h 30.

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

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 ou contactez la coordination de l'hôpital Tél. 01 56 09 28 17 coordpmot.hegp@aphp.fr



S'exprimer

Rédiger des directives anticipées

Vous pouvez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Afin de l'exprimer par avance, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Sauf pour certains cas d'exception prévus par la loi, elles s'imposeront au médecin pour toute décision, une investigation, une intervention ou un traitement. Vous pourrez les modifier ou les annuler à tout moment 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 consulter le Règlement intérieur de l'AP-HP sur le site www.aphp.fr



FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le ou la cadre de santé du service,
 - le ou la chargé-e des relations avec les usagers,
 - le représentant des usagers.
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.
- La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Elle est à votre écoute au 01 56 09 27 07 ou droitsdespatients.egp@aphp.fr et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.
- Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU-. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur-trice- de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A l'hôpital européen Georges-Pompidou vous pouvez contacter la CDU en vous adressant au bureau des usagers - droitsdespatients.egp@aphp.fr. 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.

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 (en ce 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 logiques, 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 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 (ex. : votre médecin traitant) 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. Leurs coordonnées se trouvent en page 7.

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.

Nos valeurs

ASSISTANCE PUBLIQUE - HÔPITAUX DE PARIS

Le Manifeste des Valeurs de l'AP-HP

Travaillant à l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, 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

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

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.

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>

COMMENT OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

A votre sortie, la lettre de liaison de sortie d'hospitalisation vous sera remise. Elle sera accompagnée d'un bulletin de sortie, des certificats médicaux et des ordonnances nécessaires à la continuation de vos soins et de vos traitements et à la justification de vos droits. La lettre de liaison sera adressée à votre médecin traitant ainsi qu'au médecin ayant prescrit l'hospitalisation.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

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

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

Attention

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications. Le médecin pourra souhaiter dans certains cas, que leur communication s'effectue avec des précautions particulières.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ou concubin ou partenaire lié par un PACS ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir un droit.

- Les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant 20 ans à compter de la dernière prise en charge (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
 - La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
 - Les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.
- Pour + d'information une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est utile.

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

Désigner une personne de confiance :

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

A noter :

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

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L. 1111-6 du code de la santé publique

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

Je, soussigné-e

nom

prénom

adresse

date de naissance / /

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

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

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

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

J'ai bien noté que M., Mme

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

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

Signature de la personne désignée

Fait à
le
Signature

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

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** - (voir 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 :

¹ la copie du livret de famille - ² la copie du jugement de tutelle - ³ un mandat écrit désignant nommément 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 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
 2. Les informations établies à la fin du séjour, notamment :
 - 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.
 - la lettre de liaison de sortie
 - la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
 - les modalités de sortie (domicile, autres structures)
 - la fiche de liaison infirmière
- Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers ne sont pas communicables.

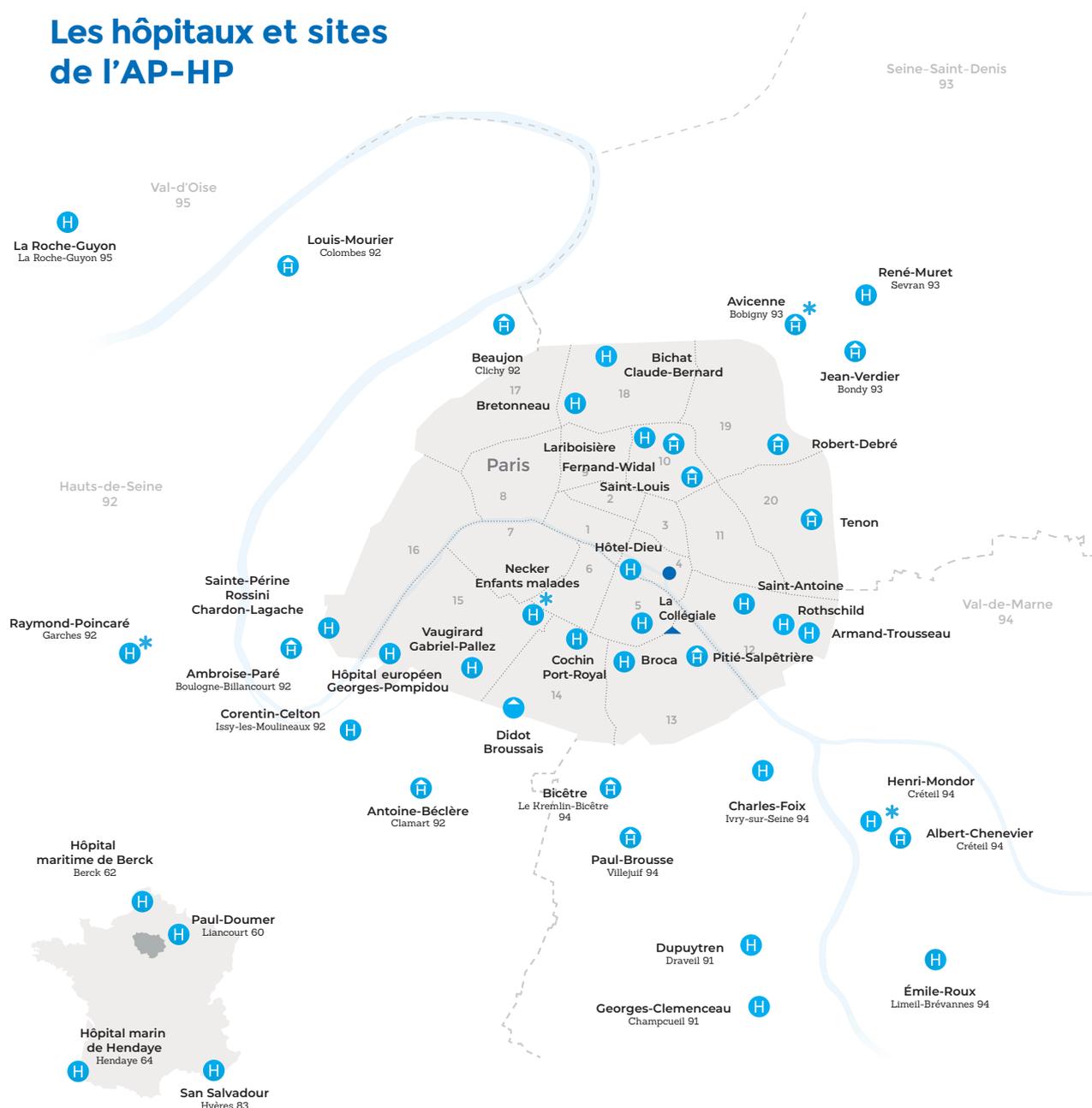
À remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation.
Faites vous aider si besoin.

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

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8,3 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



Direction de la communication et du mécénat - Janvier 2022

-  Hôpital
-  SAMU de l'AP-HP
-  Unité de l'hospitalisation à domicile (HAD)
-  Siège de l'AP-HP
-  Siège de l'HAD-AP-HP

VOTRE DON NOUS REND PLUS FORTS



JE SOUTIENS MON HÔPITAL

Je fais mon don :
[soutenir.aphp-centre.aphp.fr/
HEGP](https://soutenir.aphp-centre.aphp.fr/HEGP)



Je donne pour :



Le bien-être
des patients



La qualité de
vie au travail



La recherche
et l'innovation



Les équipements
médicaux de pointe

Photographies réalisées avec les soignants et les patients de l'AP-HP.



Hôpital européen
Georges-Pompidou
AP-HP



FONDATION
DE L'AP-HP