



Bienvenue à l'hôpital universitaire Necker-Enfants malades

Vous êtes accueilli 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 Ile-de-France. L'AP-HP assure des missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide 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, hospitalisations (de jour, de courte ou longue durée), soins de suite et de réadaptation et hospitalisation à domicile.

L'hôpital Necker-Enfants malades est né du regroupement en 1926 de l'hôpital Necker – lieu d'invention du stéthoscope et de réalisation de la première greffe de rein – et de l'hôpital des Enfants malades, premier établissement au monde dédié aux enfants. Aujourd'hui, ses services médicaux sont tous très spécialisés :

- Adultes (200 lits) : néphrologie et transplantation rénale, urologie, hématologie, maladies infectieuses, réanimation...
- Enfants (400 lits) : toutes disciplines médicales et chirurgicales, et une maternité.

Le nouveau pôle mère-enfant Laennec a ouvert en décembre 2012, il regroupe toutes les spécialités médicales et chirurgicales de la mère et de l'enfant.

En association avec la Faculté de Médecine, l'Inserm et le CNRS, l'hôpital constitue le plus important centre français de recherche biomédicale en milieu hospitalier. Le SAMU de Paris y a son siège.

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

Hôpital Necker-Enfants malades
149, rue de Sèvres
75743 Paris cedex 15
Tél. 01 44 49 40 00
Site Internet : www.hopital-necker.aphp.fr

Entrée	p. 4
Les formalités à votre arrivée	p. 4
- Qui se charge des formalités, et quand ?	
- Quelles sont les formalités à remplir ?	
- Que faut-il payer ?	
- Salariés, prévenez votre employeur	
Les informations sur votre état de santé	p. 5
- Votre dossier médical	
- Avez-vous une « personne de confiance » ?	
- Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)	
Séjour	p. 6
Pour vous soigner et vous accompagner	p. 6
- Les professionnels de santé qui vous entourent	
- Également auprès de vous	
- Soulager la douleur	
Vie quotidienne : les infos pratiques	p. 8
- Chambre, effets personnels, repas, cafétéria	
- Téléphone, télévision, courrier, boutique MAEH, kiosque à journaux	
- Visites, cultes religieux	
- Enseignement, promenades, permissions de sortie, bibliothèque, espace familles, autres services	
Votre hôpital : se repérer, y accéder	p. 12
- Points d'information	
- Plan de l'hôpital	
- Moyens et plan d'accès	
Sortie	p. 14
Préparez votre sortie de l'hôpital	p. 14
- Remplir les formalités de sortie	
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?	
- Organiser la suite des soins	
- Prévoir son mode de transport	
S'informer et agir	p. 16
Participer	p. 16
- À la qualité et à la sécurité des soins	
- Au progrès médical : la recherche clinique	
- Au don d'organes ou de tissus	
- Au don du sang	
S'exprimer	p. 17
- Transmettre des directives anticipées	
- Protéger les données personnelles qui vous concernent	
- Faire une réclamation	
Livret complémentaire	p. 18
Charte de la personne hospitalisée	p. 19
Formulaire « obtenir ses documents médicaux »	p. 20
Formulaire « désigner une personne de confiance »	p. 20
Pour en savoir plus	p. 23



LES INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Apportez toutes les informations qui concernent votre santé, même anciennes : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examen, ... 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 durant 20 ans par l'hôpital. 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.

— 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 rubrique Être hospitalisé.

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

Avez-vous une « personne de confiance » ?

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

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

Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Vous souhaitez être assisté(e) d'une personne de confiance ».

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le chargé des relations avec les usagers au 01 44 49 40 15 (poste 94 015 depuis un téléphone de l'hôpital). Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr, rubrique Droits du patient.

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

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.

- 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** : vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 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).

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire) ;
 - carte Vitale + attestation papier

— 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.

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). Assuré social ou non, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (voir page 15). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.

Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Être soigné à l'hôpital, combien ça coûte ? ».

Salariés, prévenez votre employeur

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





SOULAGER LA DOULEUR

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. 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).

Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.

— LE BADGE

Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse et/ou un badge qui vous permettra de l'identifier. N'hésitez jamais à lui demander ses responsabilités. Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. Demandez-le lui si elle ne l'a pas fait.

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

Chef 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, peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

Les rééducateurs

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 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

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

Également auprès de vous

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

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe hôtelière** participent à l'entretien 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.

En dehors du personnel hospitalier, des **membres d'associations**, des bénévoles :

- vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien,
- vous aident sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

Le **représentant des usagers**, issu d'une association agréée, est indépendant de l'hôpital. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des malades, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

Pour contacter un représentant des usagers vous pouvez adresser un mail à :
 - usagers.1@nck.aphp.fr ou
 - usagers.2@nck.aphp.fr
 ou appeler le 01 44 49 40 15 (94 015 depuis l'hôpital).

VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



Votre chambre

Les chambres sont à 2 lits. Pendant les travaux, nous vous invitons à fermer les fenêtres pour vous protéger contre le bruit et la poussière. Si vous êtes immuno-déprimé ou en attente de greffe, respectez bien les consignes données par le service. Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres.



Les repas

La distribution des repas est effectuée par plateaux individualisés :
Petit-déjeuner entre 8 h et 9 h,
Déjeuner entre 12 h et 13 h,
Dîner entre 18 h 30 et 19 h 30.
Les repas font partie des traitements. Les diététiciens veillent à la préparation des menus et ils interviennent sur le choix des plats à la demande des médecins. Respectez donc les indications des médecins et du personnel soignant.



Vos effets personnels

Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel : pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs jetables, linge et objets de toilette. **Tout objet de valeur** est sous votre responsabilité (jeux, bijoux, argent, billets d'avion...). Un coffre est à votre disposition à la régie de l'hôpital. Elle est ouverte de 9 h à 17 h du lundi au vendredi. Vous pouvez appeler le poste 94121 (ou 01 44 49 41 21) pour connaître les conditions de dépôt, ou vous renseigner auprès du cadre infirmier ou de la secrétaire hospitalière.



La cafétéria

Elle propose sandwiches, petits déjeuners, plats chauds à petits prix. Ouverture : de 7 h à 19 h du lundi au vendredi et de 10 h à 19 h le week-end. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans différents bâtiments de l'hôpital (hall de Robert Debré, hall du pôle mère-enfant Laennec, notamment). **Un kiosque à journaux**, (confiseries, jouets, timbres, cartes téléphoniques, papèterie) est à votre disposition à côté de la cafétéria. Il est ouvert du lundi au vendredi de 10 h à 17 h.

A PROPOS DE NOURRITURE...

- Ne vous faites pas remettre de denrées, de boissons, sans accord médical. Les boissons alcoolisées sont bien sûr absolument interdites.
- Sauf indication médicale spéciale, vous ne devez pas apporter de médicaments.
- Les accompagnants qui le désirent, peuvent commander leur repas auprès du cadre de service, après s'être procuré un ticket-repas à la régie de l'hôpital. Ce ticket permet aussi de déjeuner au restaurant du personnel.



La régie est ouverte de 9 h à 17 h du lundi au vendredi, poste 94121 (ou 01 44 49 41 21).



Le téléphone - la télévision

Chaque chambre dispose d'un poste joignable de l'extérieur sans formalité. **Pour téléphoner** depuis votre chambre, vous devez utiliser une carte prépayée. Attention, les cartes téléphoniques traditionnelles France Télécom ne sont pas compatibles. Vous pouvez en acheter une avec son mode d'emploi au kiosque à journaux de l'hôpital. Des cabines à cartes sont à votre disposition dans le hall du bâtiment d'Hamburger. **Standard téléphonique de l'hôpital : 01 44 49 40 00.** Les chambres sont équipées d'un **téléviseur** que vous pouvez louer. Les modalités et tarifs s'affichent sur l'écran lorsque vous allumez le téléviseur.



Le courrier

Le courrier est régulièrement distribué dans les services. Pour vous écrire :

Nom + Prénom
Nom du Bâtiment et du Service
Hôpital Necker-Enfants malades
149, rue de Sèvres
75743 Paris cedex 15

Vous pouvez expédier votre courrier préalablement affranchi en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ. Vous pouvez aussi le déposer dans les boîtes aux lettres situées près du bureau du vaguemestre (bâtiment Breteuil), face à l'accueil piétons.



La boutique de l'association MAEH

Située dans le hall du bâtiment Robert Debré, elle propose confiseries, boissons chaudes ou fraîches, jouets, cadeaux, papier à lettres, objets de toilettes, etc. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 10 h à 18 h.
Poste téléphonique : 92571.





Les visites

Les horaires de visites sont établis par chaque service. Elles sont en principe autorisées tous les jours de 13 h 30 à 20 h. Toutefois, dans votre intérêt, les horaires peuvent être plus restrictifs. C'est le cas, en particulier, dans les unités de réanimation. N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer et qu'il est dans votre intérêt et celui de vos voisins, de limiter le nombre de visiteurs et de leur demander d'être discrets. Vous pouvez aussi refuser les visites. Dans ce cas, prévenez le cadre infirmier.

L'hôpital est un établissement de santé. C'est un lieu public où s'applique la loi anti-tabac. Il est donc interdit aux visiteurs de fumer dans l'hôpital. Pour des raisons d'hygiène, les fleurs ne sont pas acceptées dans certaines unités d'hospitalisation. Informez-vous préalablement auprès du cadre infirmier.

Dans certains cas, un accompagnant peut être autorisé à rester à vos côtés. Si vous venez de province ou si vous résidez loin de l'hôpital, il existe des résidences spécialisées pour l'accueil

des familles. Le cadre infirmier du service vous renseignera.



Les cultes religieux

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. Quel que soit votre culte, vous pouvez contacter l'équipe de l'aumônerie au 94 334 ou 01 44 49 43 34.

Culte catholique : chapelle ouverte tous les jours de 8 h à 20 h. Permanence de 14 h à 15 h 30.

Offices : dimanche à 10 h, mardi à 13 h 30, mercredi, jeudi, vendredi, samedi à 16 h.

Culte protestant : permanence lundi, mardi et jeudi après-midi.

Culte musulman : permanence lundi de 10 h 30 à 16 h 30.

Autres cultes : israélite, orthodoxe... adressez-vous à l'aumônerie pour obtenir les coordonnées des personnes intervenant à Necker, et les horaires des permanences.

En cas de difficultés particulières, une assistante sociale est à votre disposition.



L'ESPACE FAMILLES

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les familles. Des permanences y sont organisées par des bénévoles, souvent parents d'un enfant malade.

Ils vous recevront sans rendez-vous pour un entretien si vous avez des demandes précises ou de façon plus informelle pour discuter autour d'un café.

Situé dans le hall du bâtiment Robert-Debré, l'espace familles est ouvert du lundi au vendredi de 11 h à 17 h. Tél. 01 44 49 55 14 ou 95 514.



Les promenades

Si vous souhaitez sortir de votre chambre, des bancs sont à votre disposition dans la cour du Carré Necker et auprès de la cafétéria. Demandez l'accord du médecin et avertissez toujours le personnel soignant lorsque vous quittez le service.



Les permissions de sortie

Des permissions de sortie (maximum 48 h) peuvent vous être accordées avec l'accord du chef de service et du directeur de l'hôpital. Elles dépendent de la durée de votre séjour et de votre état de santé.



La bibliothèque

Un service de bibliothèque passe dans les services d'adultes pour vous proposer à titre gratuit des livres ou des revues. Vous pouvez téléphoner au poste 98136 ou venir sur place le mardi de 10 h à 12 h (1^{er} sous-sol bâtiment Hamburger) pour rencontrer des bénévoles qui s'en occupent.



L'enseignement

L'École à l'hôpital assure le suivi scolaire des jeunes hospitalisés. N'hésitez pas à appeler le 01 46 33 44 80 ou 97 045.



M Radio à Necker

En plus des chaînes de télévisions habituelles, vous pouvez écouter sur votre télé (chaîne 23), M Radio. Cette radio interne pour les jeunes et les moins jeunes propose musique, jeux, rubriques diverses et bonne ambiance. Elle émet tous les soirs de 17 h à 19 h.

Vous pouvez également participer aux émissions en direct ou choisir un morceau particulier par l'intermédiaire d'un numéro gratuit, le 97 762 (répondeur branché en dehors des heures d'émissions).



L'Espace Plein Ciel

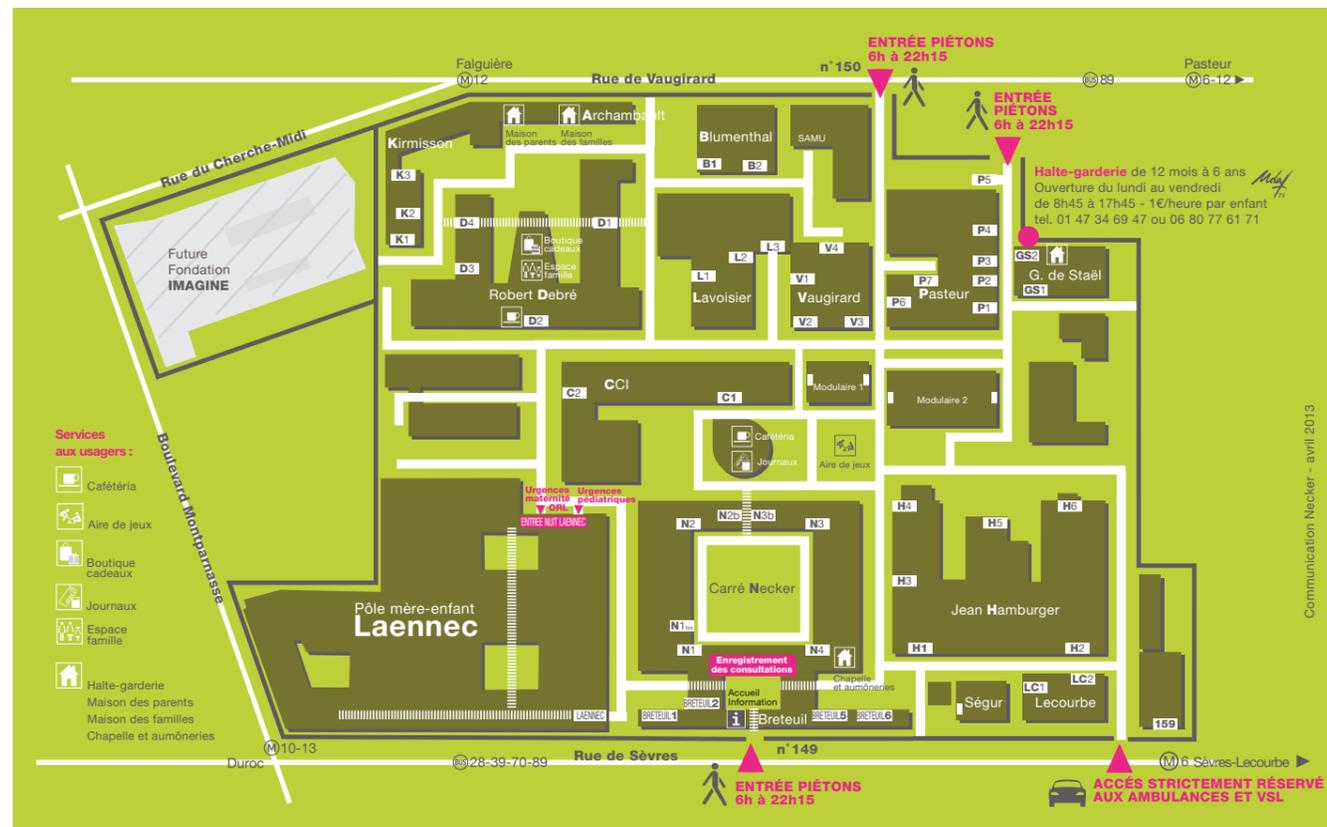
L'Espace Plein Ciel est un centre de loisirs ouvert l'après-midi et en soirée, au 4^e étage du bâtiment Robert Debré. Il accueille les jeunes hospitalisés de 9 ans à 20 ans, dans un cadre exceptionnel proposant une multitude d'activités : salle de sports, ping-pong, billard, baby-foot, flipper, salle d'arts plastiques, salle multimédia (jeux vidéos, Internet...), salle de musique, labo photo, animations (concerts, karaoké, boums...). Pour y accéder, les jeunes doivent se munir du « **Passeport pour Plein ciel** » disponible dans les services.

L'Espace Plein Ciel est ouvert lundi, mardi, jeudi de 13 h 30 à 21 h, et mercredi, vendredi de 13 h 30 à 18 h 30.

Contact : 01 44 49 40 60 ou poste 94 060.

Halte-garderie pour les enfants de 1 à 6 ans (1€ par heure), 01 44 53 49 43.

VOTRE HÔPITAL : SE REPÉRER, Y ACCÉDER



FAIRE UN DON

• Si vous souhaitez faire progresser la recherche ou contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et de séjour des personnes hospitalisées de Necker - Enfants malades à travers un don matériel ou financier, n'hésitez pas à prendre contact avec la direction du Mécénat :

Tél. : 01 44 49 53 54

• Pour avoir des informations pratiques, faire un don, remplir le questionnaire de sortie, ou tout simplement mieux nous connaître, vous pouvez vous rendre sur notre site Internet :

www.hopital-necker.aphp.fr



Moyens d'accès

Nous vous conseillons de vous rendre à l'hôpital en voiture et vous recommandons de prendre les transports en commun.

Métro

Lignes 10 et 13 (Duroc), 6 (Sèvres-Lecourbe, Pasteur), 12 (Falguière, Pasteur).

Bus

Lignes : 28, 39, 70, 82, 87, 89, 92

Voiture

A cause des travaux, les voitures particulières ne peuvent plus pénétrer et se garer dans l'hôpital (à l'exception de quelques places réservées aux handicapés).

Pour se garer aux alentours :

- avenue de Saxe, rue de Sèvres, rue du Cherche-Midi, rue Falguière, boulevard Pasteur (avec cartes de stationnement payant).

- dans les parcs de stationnement

-81 rue falguière, Paris 15,

-28 rue Péclet, Paris 15,

-12 et 141 boulevard de

Montparnasse, Paris 14,

-8 et 37 boulevard Garibaldi, Paris 15.

Les hôtesses d'accueil se tiennent

à votre disposition pour vous

indiquer comment rejoindre

ces parcs de stationnement

et répondre à vos questions.

Elles vous donneront aussi les

coordonnées des taxis.

les stations de taxi sont:

-149 rue de Sèvres

- 56 Bd des Invalides

- place Henri-Querille

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



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE...

Un questionnaire de satisfaction devrait vous être remis : merci de bien vouloir le remplir et le donner (fermé) à une personne de l'équipe en sortant. Vous pouvez également le renvoyer ultérieurement par courrier. Les données, anonymes si vous le souhaitez, nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins. Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction de l'AP-HP, se connecter sur <http://cme.aphp.fr>, rubrique Indicateurs de performance médicale / Satisfaction des patients.

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.

— 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 58 41 31 95, reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur www.aphp.fr

N'attendez pas le dernier moment, renseignez-vous sur les heures d'ouverture des services administratifs !

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

Votre situation

- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni assurance maladie ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier.
- 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 91 €, vous devrez payer un forfait de 18 € pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/jour ou 13,50 €/jour en psychiatrie.

N'hésitez pas à contacter l'assistant(e) social(e) pour vous aider dans vos démarches.

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 (98,31 €/jour), sauf si vous avez l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (77,21 €/jour en chambre simple, 72,27 € 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).

Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire.

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Votre médecin traitant devrait recevoir un compte-rendu de votre hospitalisation 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).

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. 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.





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

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



— DONNER SON SANG

Pour traiter les patients accueillis à l'hôpital, 1 000 personnes donnent chaque mois leur sang et leurs plaquettes. Pour participer et donner : site de l'Établissement Français du Sang au 6 rue Alexandre Cabanel-Paris 15^e (M^o Cambonne). Tél. 01 45 66 97 17.

Au progrès médical : la recherche clinique

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

Pour en savoir plus, demandez la brochure « Participation à un essai clinique sur un médicament » ou consultez le site www.drcc.aphp.fr

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

Au don d'organes ou de tissus

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

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

Pour en savoir plus www.agence-biomedecine.fr

S'EXPRIMER

Transmettre des directives anticipées

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

Protéger les données personnelles qui vous concernent

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



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

- le Règlement intérieur de l'AP-HP ;
- le Livret complémentaire.

— FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le cadre de santé du service,
 - le chargé des relations avec les usagers,
 - le représentant des usagers.
 Ces personnes peuvent vous proposer une rencontre avec un médiateur de l'hôpital, médecin ou non, qui répondra à vos interrogations concernant votre prise en charge.
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.
- Il existe dans chaque hôpital une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). 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 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. À **Necker-Enfants malades**, vous pouvez contacter la CRUQPC en appelant le 01 44 49 40 15 (ou 94 015 depuis l'hôpital). La CRUQPC 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 à l'hôpital (01 40 27 32 45 / droits.patient@sap.aphp.fr)
- le service de la représentation des usagers et des associations (01 40 27 34 18 / delegation.association@sap.aphp.fr)

VOUS SOUHAITEZ DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont complétées par un Livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès du Chargé des Relations avec les Usagers.

Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

1/ 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

2/ 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

3/ Améliorer la qualité et la sécurité des soins

- La mesure de la qualité des soins du point de vue des usagers à l'AP-HP : enquête SAPHORA
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (la certification)
- Garantir une bonne gestion des risques

4/ S'informer sur les coûts et les remboursements

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



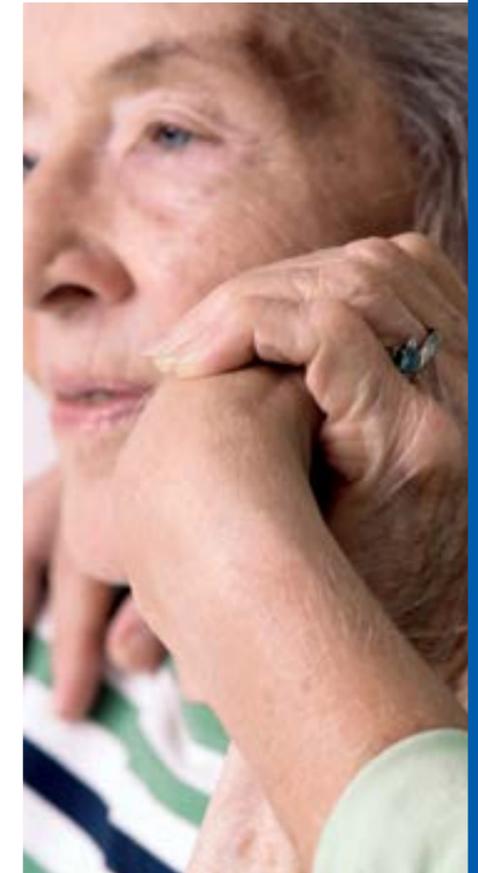
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE*

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

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.

VOUS SOUHAITEZ OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX

À l'issue de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie doit vous être remise, accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins. Un compte-rendu d'hospitalisation doit être envoyé au médecin que vous aurez désigné. Vous pourrez en demander un exemplaire. 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 :

- 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 ;
- par envoi postal. Vous devez faire

une demande écrite précisant le service médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité ;

- 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. 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 les 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 pendant 20 ans par l'hôpital (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.

obtenir ses documents médicaux

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

Formulaire à remplir puis à remettre dans votre service d'hospitalisation. Un double du document doit vous être donné.

Je, soussigné(e) (nom, prénom – pour les femmes mariées, préciser le nom de jeune fille)
Né(e) le
Domicilié(e)
Le cas échéant : père, mère, représentant légal, mandataire, ou ayant droit :
M, Mme, Mlle (nom, prénom) Né(e) le.....

Demande à obtenir communication de la copie des documents suivants :

- le compte-rendu d'hospitalisation du au
- les pièces essentielles du dossier médical
- autres documents (préciser)

Etablis par l'hôpital :

- à mon nom au nom de

Selon les modalités suivantes :

- remise sur place à l'hôpital
- envoi postal à (nom, prénom, adresse)
- envoi postal au Docteur (nom, prénom, adresse)

Motif de la demande (obligatoire pour le dossier d'un patient décédé) :

Renseignements facilitant la recherche du dossier (service d'hospitalisation, dates, ...) :

Fait à :

Le :

Votre signature :

Pour un envoi postal, joindre une copie de votre pièce d'identité et s'il y a lieu, un justificatif de votre qualité de représentant légal / ayant droit, ou votre mandat. Les frais de copie et d'envoi seront facturés.

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, 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, que l'hôpital considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Cette désignation peut être très 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.

La désignation d'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 annulée à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacée 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 puis à remettre soit au médecin-chef du service concerné, soit au directeur de l'hôpital.

LE FORMULAIRE DOIT ÊTRE SIGNÉ RECTO ET VERSO

Je, soussigné(e) (nom, prénom)
Né(e) le
Domicilié(e)
Désigne M, Mme, Mlle (nom, prénom).....
Adresse
Tél., fax, e-mail.....
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

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne désignée (recommandé) :

Où se soigner à l'AP-HP ?

Urgences adultes

- » Antoine-Béclère
- » Amboise-Paré
- » Avicenne
- » Beaujon
- » Bicêtre
- » Bichat - Claude-Bernard
- » Cochin
- » Henri-Mondor - Albert-Chenevier
- » Hôpital européen
- » Georges-Pompidou (HEGP)
- » Hôtel-Dieu
- » Jean-Verdier
- » Louis-Mourier
- » Lariboisière - Fernand-Widal
- » Pitié-Salpêtrière
- » Saint-Antoine
- » Saint-Louis
- » Tenon

Maternités

- Antoine-Béclère «
- Armand-Trousseau «
- Beaujon «
- Bicêtre «
- Bichat - Claude-Bernard «
- Cochin «
- Jean-Verdier «
- Louis-Mourier «
- Lariboisière «
- Necker-Enfants malades «
- Pitié-Salpêtrière «
- Robert-Debré «
- Saint-Antoine «
- Saint-Vincent de Paul «
- Tenon «

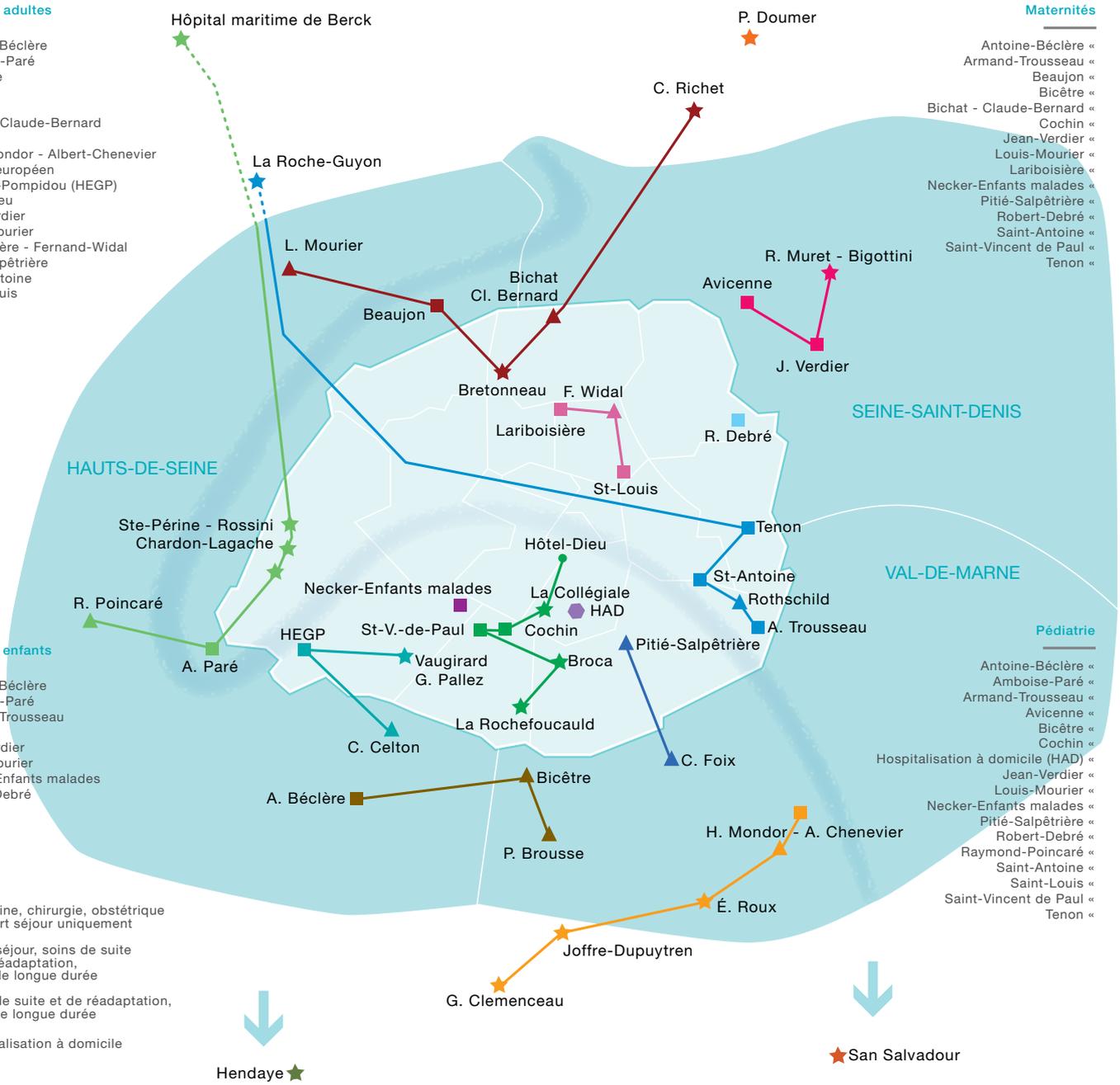
Urgences enfants

- » Antoine-Béclère
- » Amboise-Paré
- » Armand-Trousseau
- » Bicêtre
- » Jean-Verdier
- » Louis-Mourier
- » Necker-Enfants malades
- » Robert-Debré

Pédiatrie

- Antoine-Béclère «
- Amboise-Paré «
- Armand-Trousseau «
- Avicenne «
- Bicêtre «
- Cochin «
- Hospitalisation à domicile (HAD) «
- Jean-Verdier «
- Louis-Mourier «
- Necker-Enfants malades «
- Pitié-Salpêtrière «
- Robert-Debré «
- Raymond-Poincaré «
- Saint-Antoine «
- Saint-Louis «
- Saint-Vincent de Paul «
- Tenon «

- Médecine, chirurgie, obstétrique en court séjour uniquement
- △ Court séjour, soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée
- ☆ Soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée
- Hospitalisation à domicile



Hendaye ☆

San Salvador ☆