

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



Groupe hospitalier
Paris Saint-Joseph



SOMMAIRE

Mot du directeur	03
Notre histoire	04
Nos missions	06
Nos valeurs	07
Le Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph	08



L'ÉQUIPE HOSPITALIÈRE

Identification du personnel	10
Assistants sociaux	11
Fonctionnement de l'hospitalisation	11



PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALISATION

Pré-admission	12
Horaires d'ouverture des admissions	13
Documents nécessaires à votre prise en charge	14



INFORMATIONS PRATIQUES SUR VOTRE SÉJOUR

Chambre particulière	16
Affaires personnelles	16
Médicaments - prothèses	16
Argent et objets de valeur	17
Repas	17
Prestations et services	18
Visites	18
Principales règles à respecter	19
Cultes	20
Bénévoles	20



PRÉPAREZ VOTRE SORTIE

Transport	23
-----------	----



QUALITÉ ET SÉCURITÉ

Prise en charge de la douleur	24
Lutte contre les infections nosocomiales	24
Information au bloc opératoire	25
Réflexion éthique	25
Mesure de votre satisfaction	25



VOS DROITS ET RESPONSABILITÉ

Charte de la personne hospitalisée	26
Droits et responsabilités des personnes soignées	28
Recherches à visée scientifiques, prélèvements et recherche	31
Informatique et libertés	32
Engagement réciproque entre le GHPSJ et la personne soignée	33



MOYENS D'ACCÈS

34

MOT DU DIRECTEUR

Madame,
Mademoiselle, Monsieur,

Je vous souhaite la bienvenue au **Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph** dont les équipes vont vous accueillir pendant la durée de votre séjour.

Notre groupe est issu de la fusion des hôpitaux Saint-Joseph, Saint-Michel et Notre-Dame de Bon Secours réalisée en 2006. Il associe les compétences de ces trois établissements de renom, pour vous garantir des **soins d'excellence** dans un **environnement de qualité** avec une **exigence d'accueil et d'attention** sans cesse renouvelée !

Nous avons à cœur de faciliter votre séjour à l'hôpital et mettons toutes nos **compétences** en œuvre pour qu'il se déroule dans les meilleures conditions. Ce livret d'accueil est conçu pour vous **guider** dans les démarches à accomplir et pour vous **aider** dans les aspects pratiques liés à votre hospitalisation.

Nos équipes sont à votre disposition pour tout complément d'information.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

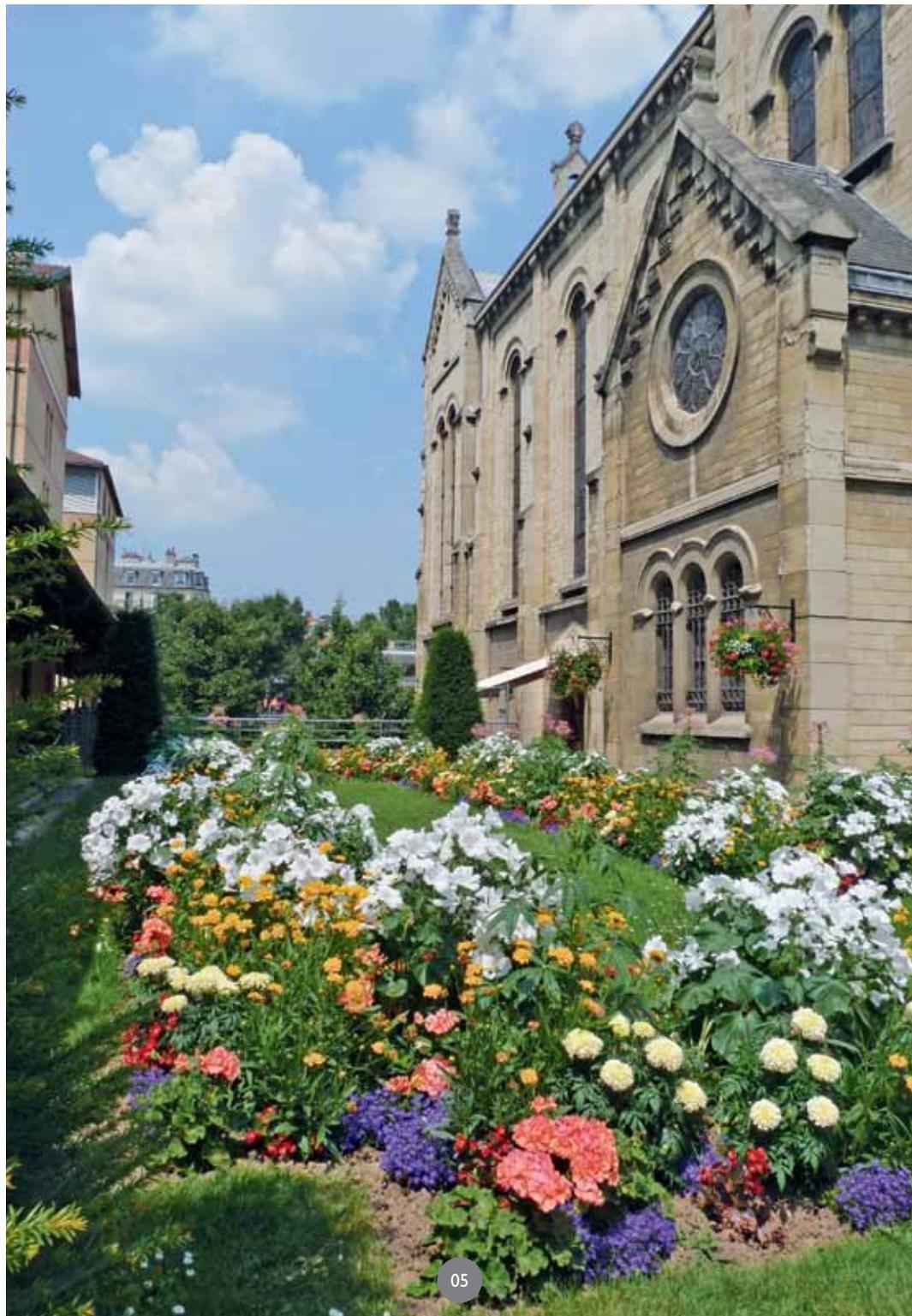
Merci de votre confiance.

Jean-Patrick Lajonchère
Directeur Général

NOTRE HISTOIRE

- ▶ L'histoire du Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph est jalonnée de gestes de générosité, d'intérêt des malades, d'écoute de l'autre. **Fondé en 1878** à l'initiative de Monseigneur d'Hulst et d'un groupe de familles catholiques, le « petit hôpital » ouvre ses portes le 14 septembre 1884 avec 26 lits, un médecin, un chirurgien, et 8 religieuses de l'ordre de Saint-Vincent de Paul.
- ▶ **Jusqu'en 1914**, les dons des bienfaiteurs permettent d'ouvrir de nouveaux lits, de construire de nouveaux pavillons, d'acquérir des terrains et de diversifier les spécialités médicales et chirurgicales.
- ▶ **En 1919**, l'hôpital est reconnu comme établissement d'utilité publique. Il choisit, en 1976, de participer au service public hospitalier.
- ▶ **En 1977**, par décret, l'hôpital acquiert le statut de fondation.
- ▶ **En 2006** est créé le Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph, issu de la fusion de trois hôpitaux du sud parisien qui sont Saint-Joseph, Notre Dame de Bon Secours et Saint-Michel fondés respectivement en 1887 et 1888.
- ▶ **Au Conseil d'Administration de la Fondation hôpital Saint-Joseph**, siègent toujours un représentant de l'archevêque de Paris, une sœur représentant les congrégations d'origine et un représentant des familles fondatrices.





NOS MISSIONS

Soigner

Nous sommes au service du mieux-être de tous les patients, sans discrimination, en apportant des soins d'excellence.

Accompagner

En lien avec les autres acteurs de soins, nous accompagnons tous les patients, y compris les plus démunis, tout au long de leur parcours médical et médico-social.

Innover

Notre implication dans la recherche et notre capacité à intégrer l'innovation sous tendent l'amélioration continue des soins prodigués.

Former

Nous assurons la formation des professionnels de santé par l'enseignement, la transmission des savoirs et le transfert de l'expérience de nos équipes.

- ▶ **L'hôpital est administré par la Fondation hôpital Saint-Joseph.**
- ▶ **La Fondation hôpital Saint-Joseph poursuit l'œuvre entreprise par les fondateurs** de l'hôpital dans le même esprit de dévouement évangélique, de respect des consciences et de la morale catholique, avec le souci de répondre, dans l'application et le perfectionnement des techniques thérapeutiques, aux exigences de la déontologie médicale.
- ▶ **Hôpital privé à but non lucratif, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC).**
- ▶ **Tarifs conventionnés sans dépassement d'honoraires.**

NOS VALEURS



- ▶ Nous sommes profondément attachés aux valeurs **d'accueil, d'éthique, de professionnalisme et d'esprit d'équipe** portées par l'ensemble de notre personnel soignant.
- ▶ L'hôpital Saint-Joseph **accueille** chaque personne sans discrimination. Le respect du patient, la chaleur humaine et l'écoute font partie intégrante de l'acte médical. Notre personnel soignant se met chaque jour au service des patients dans un climat propice à la reconnaissance et l'estime mutuelle.
- ▶ **L'éthique** est au cœur de notre métier. Toutes les décisions concernant les patients s'effectuent dans le respect des principes d'intégrité, de transparence, de déontologie et des choix du patient. Nous assurons une gestion transparente des personnels et reconnaissons les compétences de chacun en communiquant de façon ouverte dans un climat de confiance.
- ▶ L'excellence des soins prodigués aux patients est réalisée grâce au **professionnalisme** et à **l'esprit d'équipe** dont fait preuve l'ensemble de notre personnel soignant. Il est impératif que notre personnel soit responsable en toute circonstance et dans chacune de ses fonctions. Nous avons développé un esprit collaboratif qui favorise le partage d'expérience et permet de constituer, pour chaque problème à traiter, une équipe appropriée, réactive et efficace.



LE GROUPE HOSPITALIER PARIS SAINT-JOSEPH

Le groupe hospitalier propose aux patients une offre de soins de proximité et de grande technicité qui permet la prise en charge optimale de leur pathologie avec le souci de l'accompagnement humain dans toutes ses composantes.

Les spécialités médicales et chirurgicales sont regroupées en pôles d'activité cliniques ou médico-techniques. Ces pôles associent des disciplines médicales et chirurgicales complémentaires pour offrir l'ensemble des alternatives thérapeutiques disponibles aux patients.

L'accueil
des urgences
est assuré

24h/24

7jours/7



Les activités médicales et chirurgicales

- ▶ Cardiologie et soins intensifs
- ▶ Chirurgie générale, viscérale et digestive
- ▶ Chirurgie gynécologique
- ▶ Chirurgie maxillo-faciale, stomatologie et implantologie
- ▶ Chirurgie orthopédique et traumatologie
- ▶ Chirurgie urologique
- ▶ Chirurgie vasculaire
- ▶ Chirurgie reconstructrice, plastique et esthétique
- ▶ Dermatologie
- ▶ Diabétologie, endocrinologie et maladies métaboliques
- ▶ Gastro-entérologie
- ▶ Gériatrie
- ▶ Gynécologie
- ▶ HDJ pluridisciplinaire
- ▶ Médecine interne
- ▶ Médecine vasculaire
- ▶ Néonatalogie
- ▶ Neurologie
- ▶ Neurovasculaire
- ▶ Obstétrique
- ▶ Oncologie
- ▶ Oncologie thoracique
- ▶ Ophtalmologie
- ▶ Oto-rhino laryngologie
- ▶ Pneumologie - allergologie
- ▶ Proctologie
- ▶ Rhumatologie
- ▶ Réanimation chirurgicale
- ▶ Réanimation polyvalente
- ▶ Unité de surveillance continue médico-chirurgicale



Les plateaux médico-techniques

- ▶ 17 salles d'opération
- ▶ 3 salles d'endoscopie
- ▶ 3 salles d'imagerie et de cardiologie interventionnelle
- ▶ 1 bloc obstétrical et 9 salles d'accouchements
- ▶ 1 dépôt de sang
- ▶ Imagerie médicale (IRM 1,5, IRM 3T, Scanner, échographie...) dont 5 salles de radiologie
- ▶ Laboratoire d'anatomie et cytologie pathologiques
- ▶ Laboratoire de biologie médicale
- ▶ Pharmacie
- ▶ 2 robots chirurgicaux

Capacité
d'accueil :

612 lits

dont 77 places
d'hospitalisation
de jour



L'ÉQUIPE HOSPITALIÈRE

Identification du personnel

Le médecin chef de service et le cadre de santé sont responsables de l'équipe soignante.

Des badges de couleurs différentes permettent d'identifier vos interlocuteurs.

Rouge : chef de service, médecin, interne, radiologue, biologiste, pharmacien.

Bleu : cadre infirmier, cadre médico-technique, infirmier.

Jaune : aide-soignant, agent hospitalier, brancardier, assistante sociale, diététicienne, kinésithérapeute, intendants, personnel administratif, technique et logistique, bénévoles.

Les membres de l'équipe soignante avec lesquels vous allez être en permanence en contact.

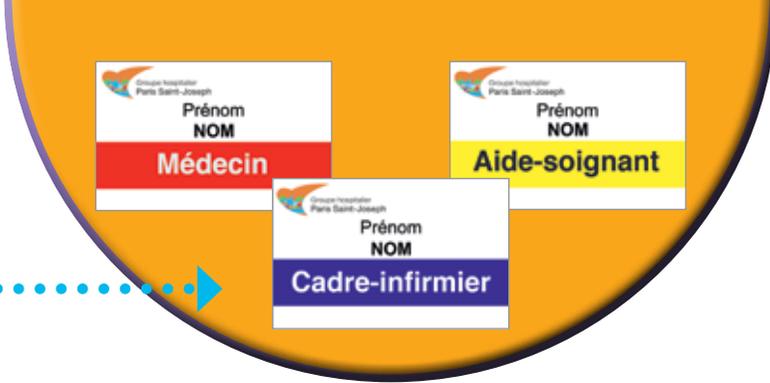
- ▶ L'agent hôtelier est en charge du confort hôtelier, il sert entre autres les repas sous la responsabilité de l'aide-soignante.
- ▶ L'aide-soignante est garante du confort du patient, elle est responsable de l'aide à la toilette, au déplacement. Elle travaille en étroite collaboration avec l'infirmière et l'agent hôtelier.
- ▶ L'infirmière assure les soins techniques et relationnels.
- ▶ Le cadre infirmier garantit la qualité et la sécurité des soins.
- ▶ Le médecin assure la prise en charge globale du patient.
- ▶ L'interne est un jeune médecin en formation sous la responsabilité du médecin sénior.

Un hôpital de

2200

personnes





Assistantes sociales

- ▮ Les assistantes sociales travaillent en collaboration avec l'équipe de soins.
- ▮ Elles interviennent auprès de vous et/ou de votre entourage pour résoudre vos difficultés morales ou matérielles.

Fonctionnement de l'hospitalisation

Pour votre prise en charge, à votre arrivée dans le service, un recueil de renseignements vous concernant sera effectué.

L'équipe soignante est disponible pour répondre à vos questions.

Vous pouvez également obtenir un rendez-vous avec un médecin auprès de la secrétaire du service.

A votre départ, vous recevrez les ordonnances nécessaires à la continuité des soins à votre domicile.

- ▮ Visites quotidiennes par un médecin du service, **pas nécessairement le vôtre.**
- ▮ Certaines informations ne peuvent être délivrées **que par un médecin.**
- ▮ Seul **le médecin décide** de votre sortie.



PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALISATION

Pré-admission

Il est important de réaliser votre pré-admission avant votre séjour à l'hôpital.

Votre dossier comprend les éléments suivants :

- ▶ Pièce d'identité avec photo ;
- ▶ Carte vitale en cours de validité ou attestation d'ouverture de droits sécurité sociale ou aide médicale de l'État (AME) (pensez à actualiser votre carte vitale) ;
- ▶ Carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire santé, ou votre attestation de CMU complémentaire ;
- ▶ Attestation indiquant le ou les noms des titulaires de l'autorité parentale pour les mineurs, ou du tuteur ou curateur pour les personnes majeures protégées ;
- ▶ Justificatif récent du domicile.

▶ **Constituez votre dossier administratif dès que possible.**

▶ **En cas d'hospitalisation en urgence, votre admission sera à régulariser** dès votre arrivée.



Pour l'hospitalisation des mineurs, une personne titulaire de l'autorité parentale (avec pièce d'identité, livret de famille ou décision du juge des affaires familiales) doit être présente à l'entrée et à la sortie de l'enfant.

Dans le cadre d'une intervention chirurgicale, une autorisation d'opérer du titulaire de l'autorité parentale sera demandée.

Pour toute intervention chirurgicale, **si l'hospitalisé est une personne majeure sous tutelle**, une autorisation d'opérer du tuteur sera impérative.

Si vous n'avez pas réalisé votre pré-admission, ou dans le cadre d'une hospitalisation d'urgence, votre admission devra être régularisée par un proche ou par l'assistante sociale.

Horaires d'ouverture des admissions

Ouverture du bureau des admissions
du lundi au vendredi de 8h15 à 18h.

Permanences d'admissions galerie Saint-Jean porte I :
samedi de 8h à 17h, dimanche et jours fériés de 12h à 16h.





Documents nécessaires à votre prise en charge

Si vous êtes assuré social :

- ▶ Les frais de séjour seront facturés à la sécurité sociale.
- ▶ Contactez votre mutuelle ou votre assurance complémentaire pour un accord de prise en charge avant la fin de votre séjour.

Si vous n'êtes pas assuré social :

- ▶ Vous êtes redevable de l'intégralité des frais engagés. Si vous relevez d'une assurance privée, celle-ci peut vous délivrer une attestation de prise en charge, vous évitant d'avancer les frais.
- ▶ Vous aurez à effectuer un virement bancaire ou à déposer, lors de votre pré-admission, un chèque de banque d'un montant correspondant au coût de votre hospitalisation, calculé selon la durée prévisible de votre séjour. Le paiement par carte bancaire est aussi accepté.

Pour les ressortissants de la communauté européenne :

Présentez le formulaire E112 accompagné de votre carte européenne. Votre prise en charge devra être validée par le centre des Relations Internationales, dans le cas contraire elle resterait à votre charge.



Si vous
bénéficiez de la
C.M.U.
prévenez le service
des admissions





INFORMATIONS PRATIQUES SUR VOTRE SÉJOUR

Chambre particulière

- ▶ L'hôpital propose des chambres particulières.
- ▶ **Cette prestation donne lieu à facturation dont le montant vous sera communiqué lors de votre admission.**
- ▶ **L'attribution des chambres particulières peut dépendre des disponibilités et nécessités de service.**

Affaires personnelles

- ▶ Prévoyez pour votre séjour un nécessaire de toilette, serviettes et du linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles). Leur entretien est à votre charge.

Médicaments - prothèses

- ▶ Si vous suivez un traitement médicamenteux, **remettez les ordonnances et les médicaments à l'infirmière à votre arrivée.**
- ▶ L'hôpital fournit les médicaments nécessaires pendant votre hospitalisation.
- ▶ **Si vous êtes porteur de prothèses** (oculaires, auditives, dentaires, etc.), **signalez-le à l'infirmière.**





Argent et objets de valeur

- ▶ L'hôpital n'est pas responsable des vols commis dans les chambres ni de la perte de vos objets personnels, y compris de vos lunettes et prothèses oculaires, auditives et dentaires.
 - ▶ **Un coffre individuel** est à votre disposition dans votre chambre. **Son utilisation reste sous votre responsabilité.**
 - ▶ **Un coffre central** est également disponible pour y déposer les objets de valeur de petite dimension. Il vous sera remis alors une fiche de dépôt (loi du 6 juillet 1992). **Seule cette modalité de dépôt engage la responsabilité de l'hôpital.** En cas de sortie et si vous ne pouvez effectuer vous-même le retrait, donnez une procuration écrite et signée ainsi que la copie de vos pièces d'identité à la personne désignée et confiez lui votre fiche de dépôt.
- ▶ Il est fortement **déconseillé d'apporter de l'argent et objets de valeur.**
 - ▶ **Pour récupérer vos dépôts et objets de valeur** au coffre central adressez-vous au cadre du service.

Repas

- ▶ Les repas vous seront servis en fonction de votre régime alimentaire.
- ▶ Vous pouvez, si vous le souhaitez, rencontrer la diététicienne du service.
- ▶ La consommation d'aliments autres que ceux fournis par l'hôpital est sous votre entière responsabilité.

Les repas sont servis aux horaires suivants :

Petit-déjeuner : 8 h

Déjeuner : 12 h

Dîner : 18 h



Prestations et services

- ▶ **Un lit d'appoint ainsi qu'un petit déjeuner ou repas pourra être commandé pour votre accompagnant.**
- ▶ Pendant votre hospitalisation, vous pouvez disposer
 - d'une ligne téléphonique personnelle,
 - d'un accès aux programmes de la télévision,
 - d'un accès internet.
- ▶ Un engagement de paiement vous sera demandé au cours de votre séjour.

Visites

- ▶ **Les visites sont autorisées de 13h30 à 20h00.**
- ▶ **En réanimation les visites sont autorisées 24h/24.**
- ▶ **Les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans.**

- ▶ Vous pouvez avoir accès à ces prestations en composant depuis votre chambre le **587** ou par mail avant votre hospitalisation aux chargées des prestations patients : prestationspatients@hpsj.fr
- ▶ Les tarifs sont détaillés sur la fiche prestations affichée dans la chambre.
- ▶ La bibliothèque propose ses services **gratuitement**. Elle se déplace dans les services. **Composez le 587.**





Principales règles à respecter

► Nous vous invitons à respecter des actions qui visent à garantir l'hygiène, le respect mutuel et la qualité de vie en commun.

► **Merci aux visiteurs de se frictionner les mains, en entrant et en sortant de la chambre**, en utilisant la solution hydro alcoolique (distributeur fixé à l'entrée de la chambre).

► **Il ne faut pas apporter de fleurs.**

► **Il vous est demandé d'user avec discrétion** des appareils de radio, de télévision, des téléphones portables, de limiter les communications tard dans la nuit et de respecter les heures de visite.

► **La présence d'animaux** au sein de l'hôpital n'est pas autorisée.

► **Il est interdit de fumer** dans l'enceinte de l'hôpital. Cette interdiction s'applique également aux galeries extérieures et aux jardins. Des zones fumeurs existent, renseignez-vous auprès du personnel ou reportez-vous aux plans.

► **La consommation d'alcool et de drogue** au sein de l'hôpital est formellement interdite et donnera lieu à l'exclusion de l'établissement.

► Pour votre sécurité merci de prévenir un soignant lorsque vous quittez votre chambre.

► Poste **sécurité incendie : 589.**



Cultes

- ▶ Au Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph les patients sont accompagnés aussi dans leur démarche spirituelle.
- ▶ Dans ce but, nous mettons à disposition des patients et de leur famille qui le souhaitent les moyens de vivre leur Foi dans le moment particulièrement difficile qu'est la maladie. Nous souhaitons offrir un environnement qui soutienne la démarche spirituelle de chacun.

L'aumônerie Catholique

Les aumôniers sont présents quotidiennement dans l'hôpital. Ils peuvent se rendre à votre chevet à votre demande.

>> Contactez : 01 44 12 33 21 ou
depuis une chambre de l'hôpital : 33 21

Les ministres du culte des différentes confessions peuvent rendre visite aux patients qui le désirent.

Pour toute demande, contactez :

>> Pasteur protestant : 06 10 75 82 94

>> Consistoire juif : 01 40 82 26 90

>> Institut musulman de la grande mosquée de Paris : 01 45 35 70 34

Bénévoles

De nombreux bénévoles s'engagent à nos côtés pour vous accompagner lors de votre séjour, pour vous orienter dans l'hôpital, pour l'aide aux repas, pour faire la lecture, pour un moment de partage. Vous trouverez leur bureau dans le hall au niveau de la cafétéria.

L'établissement a également passé convention avec plusieurs associations de bénévoles qui visitent les patients dans les services régulièrement.

Vous pouvez les contacter au **01 44 12 34 21**.

Les temps de rencontre sont gratuits et confidentiels.

Bénévoles :

586

depuis votre
chambre





PRÉPAREZ VOTRE SORTIE

- ▶ **Votre sortie doit se préparer dès l'admission voire dès votre pré-admission.**
 - ▶ Sur proposition du médecin hospitalier, vous pourrez bénéficier d'un retour à domicile ou être transféré vers un centre de soins de suite ou une autre structure adaptés. L'assistante sociale du service peut vous accompagner dans ces orientations et vous informera des démarches spécifiques.
 - ▶ **L'équipe médicale et soignante vous remettra votre dossier de sortie** contenant les ordonnances, et autres documents médicaux nécessaires à la continuité de vos soins après hospitalisation.
 - ▶ Un refus de sortie vous expose à des frais d'hospitalisation supplémentaires.
 - ▶ Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation précisant que vous avez conscience des conséquences de votre choix et êtes prêt à les assumer.
 - ▶ Pour la sortie d'un mineur, le titulaire de l'autorité parentale doit être présent.
- ▶ **Le médecin de votre unité d'hospitalisation décide du jour de votre sortie.**
 - ▶ Votre sortie se fera de préférence en fin de matinée.





Avant de sortir, veillez à récupérer vos documents personnels et médicaux.

- ▶ **Pour récupérer vos dépôts et objets de valeur** au coffre central adressez-vous au cadre du service.
- ▶ **Avant de quitter l'hôpital**, présentez-vous aux admissions afin de finaliser votre dossier et régler les frais restant éventuellement à votre charge.

Transport

- ▶ Si votre état de santé nécessite un moyen de transport particulier, un **certificat médical** prescrira l'utilisation du moyen le mieux adapté en tout premier lieu en taxi conventionné. Si votre état de santé le justifie, vous pouvez être transporté par un VSL ou une ambulance. Ce certificat vous permettra de demander le remboursement éventuel de vos frais auprès de votre caisse de sécurité sociale.
- ▶ Les taxis conventionnés sont identifiables grâce à un logo collé sur leur vitre. Il vous revient de vous assurer que le véhicule qui se présente est conforme à vos attentes, le **personnel de l'accueil ne pourra être tenu responsable en cas de litige.**



QUALITÉ ET SÉCURITÉ

La qualité de votre séjour est liée à la qualité et à la sécurité des soins.

Nous consacrons beaucoup de notre temps et notre énergie à renforcer et évaluer nos actions et nos procédures dans le but d'améliorer constamment le service que nous rendons.

Le GHPSJ a été certifié en 2010 par la Haute Autorité de Santé et se prépare activement à la certification V2014.

Prise en charge de la douleur

Évaluer et soulager la douleur est une de nos priorités, elle fait partie intégrante de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre la Douleur centralise toutes les initiatives des différents services et effectue des bilans réguliers. La traçabilité de l'évaluation de la douleur est une de nos priorités.

Lutte contre les infections nosocomiales

Des flacons de solution hydro-alcoolique sont disponibles dans toutes les chambres de l'hôpital pour les soignants, les patients, et leurs visiteurs.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène restent à votre écoute sur ces problématiques.

La première
mesure
de prévention
de l'infection
nosocomiale est
**la désinfection
des mains**





Information au bloc opératoire

Pour votre sécurité au bloc opératoire, votre identité et des informations spécifiques peuvent vous être demandées à plusieurs reprises.

Réflexion éthique

Les différents groupes éthiques invitent les professionnels à avoir une réflexion collégiale sur leurs pratiques et leurs comportements. Ils les soutiennent dans les propositions concrètes qu'ils souhaitent mettre en œuvre.

Mesure de votre satisfaction

La qualité se mesure et le questionnaire de satisfaction, remis à la fin de votre séjour, nous permet d'améliorer la qualité des soins et des services proposés par l'hôpital.

Des enquêtes téléphoniques sont réalisées régulièrement après votre séjour. Votre participation est soumise à votre accord spécifique.

Aidez-nous à mieux vous satisfaire en remplissant le **questionnaire de satisfaction des patients**.



VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Charte de la personne hospitalisée

(circulaire DHOS du 2 mars 2006)

Elle rappelle les droits et les responsabilités de chacun au sein de l'hôpital.

- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ **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.
- ▶ 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.



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



Droits et responsabilités des personnes soignées

L'information médicale est une priorité de la Commission Médicale de l'Établissement. Les médecins s'engagent à informer les patients de leur état de santé de la façon la plus exhaustive possible ainsi que des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en cas d'intervention chirurgicale ou d'acte à risque pratiqué.

La personne à prévenir est une personne identifiée sur le dossier de soins en début d'hospitalisation pour le cas où une aggravation se produirait en cours d'hospitalisation.

La personne de confiance

(Art. L. 1111-6 du code de santé publique)

Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider à prendre les décisions qui vous concernent. Cette personne de confiance peut ou non être la personne à prévenir. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Droit d'accès au dossier médical

(Art. L.1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de santé publique)

Un dossier médical concernant les soins qui vous sont dispensés est constitué au sein de l'établissement. Ce dossier comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible après votre hospitalisation d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès du service concerné ou de la direction. Les informations ne peuvent être mises à votre disposition immédiatement après votre demande mais elles doivent vous être communiquées dans les huit jours si votre dossier date de moins de cinq ans. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.



- ▮ Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite mais il est nécessaire d'organiser ce rendez-vous avec l'équipe médicale concernée.
- ▮ Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de photocopie et d'envoi sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

La confidentialité des informations vous concernant et le secret professionnel s'imposent aux professionnels de santé. Le secret médical est respecté dans l'intérêt de chaque patient. Il s'impose à tous les médecins sauf dans le cadre exceptionnel des maltraitances à la personne. Aucune information médicale ne peut être donnée par téléphone.

Les directives anticipées

(Art. L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



Vos observations, propositions ou réclamations, et Commission de Relations avec les Usagers et pour la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

(Art. R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous le souhaitez, vous pouvez formuler des propositions à propos de votre prise en charge, auprès du cadre infirmier, du chef de service ou du directeur général de l'établissement (185 rue Raymond Losserand 75014 Paris).

Le directeur général veillera à ce que vos observations, votre plainte ou réclamation soient instruites selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. (Art. R 1112-91 à R. 1112-94 CSP)

Le (ou les) médiateur(s) médicaux et/ou le chargé des relations patients pourront vous recevoir sur rendez-vous vous et votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Si vous pensez que votre prise en charge est à l'origine d'un dommage vous serez reçu en entretien dans les 15 jours qui suivent votre demande.

Il existe dans le GHPSJ une sous-Commission de Relations avec les Usagers Médicale, constituée d'un collège de médecins de tous services et spécialités, qui analyse mensuellement les réclamations ou problématiques médicales survenues le mois précédent.

La CRUQPC a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à vous aider dans vos démarches.

Les noms et coordonnées des représentants des usagers sont affichés dans les services d'hospitalisation, de consultation et à l'accueil de l'hôpital.

Vous pouvez les contacter par voie postale
185 rue Raymond Losserand 75674 Paris cedex 14
ou par mail 75representants.usagersStjo@gmail.com



Recherches à visée scientifique Prélèvements et recherche

Essai de nouveaux tests diagnostiques ou de nouveaux traitements

Dans le but de faire progresser les connaissances scientifiques et de vous proposer l'accès aux nouvelles thérapeutiques, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche à visée scientifique sur un médicament, un produit, un matériel, une technique médicale, une stratégie thérapeutique.

La loi de bioéthique du 20 décembre 1988 modifiée par la loi du 25 juillet 1994, puis par la loi du 06 août 2004, définit les conditions de cette recherche et vous protège. Une information préalable vous sera délivrée par un membre de l'équipe médicale. Selon le type de recherche, votre non-opposition ou votre consentement écrit seront recueillis.

Vous êtes libre de refuser de participer à toute recherche et de mettre fin à votre participation à tout moment.

Prélèvements biologiques et recherche

Au cours de votre hospitalisation, des prélèvements sanguins, biopsiques, voire une exérèse chirurgicale pourront être effectués. Ces prélèvements sont nécessaires pour établir un diagnostic et adapter votre traitement. Ils seront conservés pour des adaptations éventuelles de traitement. Une information préalable vous sera délivrée par un membre de l'équipe médicale. Selon le type de recherche, votre non-opposition ou votre consentement écrit seront recueillis.

Aucune étude génétique ne sera réalisée **sans votre consentement écrit**.



Utilisation des données contenues dans les dossiers des patients pour la recherche médicale

Les données de votre dossier médical ou l'informatisation de vos données cliniques, biologiques et radiologiques peuvent être utilisées, en étant anonymisées, pour des recherches rétrospectives réalisées par les médecins de l'établissement, en lien ou non avec des médecins d'autres centres hospitaliers.

Vous pouvez manifester votre opposition à ces recherches en envoyant un mail à relationspatients@hpsj.fr, ou par courrier au service Relations Patients ou par téléphone au 01 44 12 35 85.

- ▶ Le GHPSJ est engagé dans la recherche et dispose d'un centre de recherche clinique. Il participe à la recherche médicale en coopération étroite avec les hôpitaux, la faculté de médecine, les universités et les instituts de recherche de la région parisienne.
- ▶ Toute recherche est rigoureusement encadrée par des procédures légales et réglementaires. Votre accord sera toujours sollicité.
- ▶ Les traitements d'aujourd'hui sont le fruit des recherches d'hier. Participer à une recherche médicale aujourd'hui, c'est permettre l'avancée des traitements et ainsi être mieux soigné demain.

Informatique et libertés

Les données médicales et administratives recueillies lors de votre consultation ou hospitalisation font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004 sur la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier, et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification de ces informations auprès du médecin qui vous prend en charge, dans le respect des conditions fixées par la loi (art 38 de la loi du 6 janvier 1978).



Engagement réciproque entre le Groupe hospitalier et la personne soignée

Pour assurer le bon déroulement de votre séjour, le Groupe hospitalier vous propose un engagement réciproque fondé sur vos droits et vos responsabilités de patient.

Droits

- ▮ L'ensemble des équipes met tout en œuvre pour dispenser des soins de qualité ;
- ▮ Vos interrogations et vos questionnements doivent trouver une réponse appropriée : n'hésitez pas à en faire part à un membre de l'équipe soignante ;
- ▮ Vos observations, suggestions et réclamations sont reçues avec beaucoup d'intérêt : transmettez-les au cadre de votre unité ou au directeur de l'établissement ;
- ▮ Le respect des droits des personnes soignées constitue un engagement fort de l'institution.

Responsabilités

- ▮ Le patient ou sa famille justifie au moment de son admission de son identité, de sa qualité d'assuré social et d'une prise en charge par une mutuelle complémentaire : à défaut les soins dispensés lui sont nécessairement facturés ;
- ▮ L'hôpital est un lieu sans tabac : aidez-nous à faire respecter cette obligation ;
- ▮ Si le comportement de la personne soignée ou de ses accompagnants ne permet pas une prise en charge médicale adaptée, une sortie disciplinaire peut être prononcée par le directeur d'établissement ;
- ▮ Vos responsabilités sont au cœur d'un système de santé qui privilégie : le respect des patients, le respect des équipes hospitalières, le respect des lieux dans lesquels vous êtes accueilli, le respect des conditions de réalisation et de financement des soins octroyés.





MOYENS D'ACCÈS

- ▶ Métro ligne 13 : stations Plaisance - Porte de Vanves
- ▶ Tramway (T3) - arrêt Porte de Vanves
- ▶ Bus 62 : arrêt Plaisance - Hôpital Saint-Joseph
- ▶ Parking public : 189, rue Raymond Losserand - Paris 14^e

Standard : **01 44 12 33 33**

185, rue Raymond Losserand - 75674 Paris cedex 14

www.hpsj.fr



Vous avez parfois besoin de notre hôpital



Aujourd'hui, c'est votre hôpital qui a besoin de vous.

Géré par une Fondation à but non lucratif,
Le Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph

a besoin de vos dons

pour continuer à offrir à ses patients le meilleur de la médecine
et un accueil de qualité.

**Vous pouvez faire un don en ligne sur www.hpsj.fr
ou en utilisant le bulletin joint.**



Groupe hospitalier
Paris Saint-Joseph
185, rue Raymond Losserand - 75674 Paris cedex 14
Standard : **01 44 12 33 33** - www.hpsj.fr

