

GUIDE D'ACCUEIL

DES PATIENTS

ET DE LEURS PROCHES



HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU



À PROPOS DE L'HÔPITAL FONDATION ADOLPHE DE ROTHSCHILD

Situé au cœur du 19^e arrondissement de Paris, l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild est un hôpital universitaire créé en 1905, spécialisé dans toutes les pathologies de la tête et du cou courantes ou rares, adultes et enfants en ophtalmologie, neurologie, neurochirurgie, neuroradiologie interventionnelle, ORL, neuro-réanimation, cardiologie, médecine interne et imagerie.

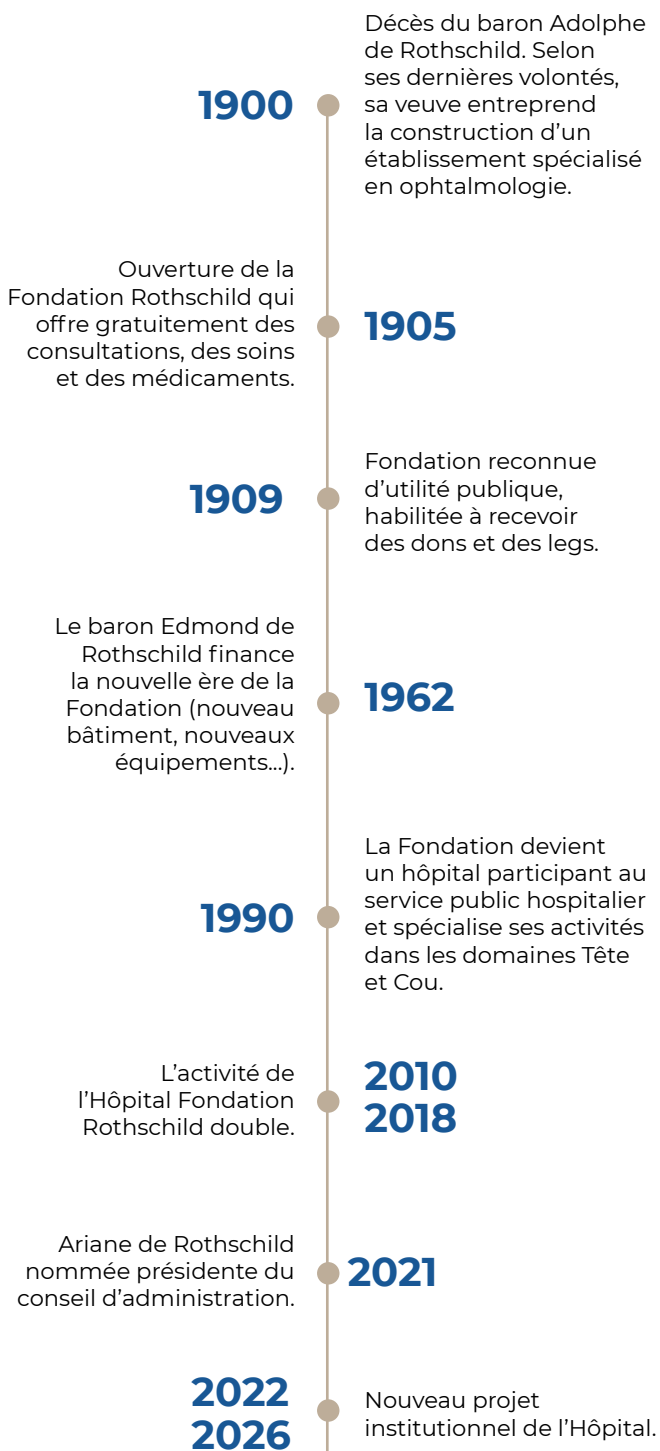
Cet hôpital **sans but lucratif** est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC). Il propose une prise en charge d'excellence en **secteur 1** (tarifs conventionnés) et assure, chaque année, plus de 300 000 consultations et actes techniques et plus de 40 000 passages aux urgences ophtalmologiques. Disposant de plateaux techniques de dernière génération et d'experts reconnus au niveau mondial, les services de l'Hôpital Fondation Rothschild apparaissent régulièrement en tête des classements des meilleurs hôpitaux français. Assurant le continuum **soins, recherche et formation universitaire**, l'Hôpital pilote plus de 180 études de recherche clinique, publie plus de 400 articles scientifiques par an et forme chaque année plus de 800 étudiants.

«Fort des valeurs qui sont les siennes depuis sa création, qualité des soins, accessibilité, humanisme, l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild œuvre de longue date pour l'excellence médicale au service de tous dans les spécialités Tête et Cou.»

Julien GOTTMANN,
Directeur général



EN SAVOIR +
Scannez ce QR code
ou connectez-vous
sur www.for.paris



SOMMAIRE

DU GUIDE D'ACCUEIL

VOTRE ADMISSION

P4 Vos démarches

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

P8 Mieux comprendre les rôles des professionnels

P10 Informations pratiques concernant votre séjour

P12 Questions au sujet des médicaments

P13 Gérer votre douleur : une priorité pour nous

P14 Prévention du risque infectieux et hygiène hospitalière

P15 La qualité de la prise en charge : une préoccupation quotidienne de nos équipes

P16 Préparer votre sortie d'hospitalisation

P17 La commission des usagers (CDU)

P18 L'éthique à l'Hôpital Fondation Rothschild

P19 Le don d'organes et de tissus

P20 Droits du patient hospitalisé

VOTRE SÉCURITÉ

P23 Règlementation à connaître et à respecter

VOTRE ADMISSION



Vos démarches

AVANT VOTRE HOSPITALISATION

Les documents cités ci-dessous vous seront demandés lors de votre consultation d'anesthésie. Pour les séjours médicaux, ils vous seront adressés par les secrétariats avec votre convocation d'hospitalisation.

■ Pour les patients adultes

- Une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, titre de séjour) ;
- Votre **convocation à l'hôpital** ;
- Un **justificatif de domicile** (de moins de 3 mois) ;
- Vos **documents médicaux récents** (analyses médicales, radiographie, électrocardiogramme, etc.) ;
- Si vous êtes assuré(e) social(e) en France :
 - **Carte vitale*** ou attestation justifiant l'ouverture de vos droits* (CMU, AME)
 - **Carte de mutuelle*** ;
- Un **moyen de paiement** si des frais d'hospitalisation restent à votre charge ;
- Le **formulaire de consentement à un acte invasif avec acte d'anesthésie** complété et signé à remettre le jour de la consultation d'anesthésie ;
- Le **formulaire désignant votre personne de confiance** complété et signé.

Pour les patients adultes sous tutelle, une **pièce d'identité du patient et du tuteur** et un **justificatif de la mise sous tutelle** seront demandés.



Sans ces documents, vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation le jour de votre arrivée.

* en cours de validité

■ Pour les patients mineurs (- de 18 ans)

- **Pièce d'identité** du mineur (s'il en possède une) et des représentants de l'autorité parentale ;
- **Livret de famille** ou extrait de naissance des représentants de l'autorité parentale (obligatoire) ;
- **Justificatif de domicile** (de moins de 3 mois) ;
- **Documents médicaux récents** (carnet de santé, analyses médicales, radiographie, etc.) ;
- Si vous êtes assuré(e) social(e) en France : **vosre carte vitale*** ou **attestation** justifiant l'ouverture de vos droits* (CMU, AME) et **vosre carte de mutuelle*** ;
- Un **moyen de paiement** si des frais d'hospitalisation restent à votre charge ;
- **Le formulaire de consentement à un acte invasif avec acte d'anesthésie** complété et

signé à remettre le jour de la consultation d'anesthésie ;

- **Le formulaire de consentement à l'anesthésie** à compléter avec l'anesthésiste lors de votre rendez-vous et signé par les représentants de l'autorité parentale.



En cas d'absence des représentants légaux, une procuration autorisant un autre adulte à venir chercher le mineur est nécessaire.

L'ensemble des documents peuvent être envoyés par mail à [✉ admission@for.paris](mailto:admission@for.paris) en précisant les nom, prénom et date de naissance ou numéro de patient (numéro IPP) si vous en avez connaissance.



INFORMATIONS SUR LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE SÉJOUR

- **Vous êtes adhérent(e) à une mutuelle ?** Nous nous chargeons de votre demande de prise en charge auprès de votre mutuelle le jour de votre consultation d'anesthésie : ticket modérateur, forfait journalier, chambre particulière, et, si besoin, lit et repas de l'accompagnant.
- **Vous êtes un patient étranger ressortissant de l'Union Européenne ?** Veuillez vous rapprocher du secrétariat du médecin.

- **Vous résidez en France** mais ne bénéficiez d'aucune protection sociale en France ? Une aide peut être obtenue auprès du centre communal d'action sociale (C.C.A.S.) de votre lieu de résidence.
- **Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) en France ?** Vous aurez à régler, avant votre admission, la totalité des frais de votre hospitalisation ainsi que, le cas échéant, les dispositifs médicaux implantables,

soit par carte bancaire, espèces, chèque de banque certifié, ou virement bancaire (les frais bancaires sont à votre charge). Communiquez votre situation par mail à

✉ international@for.paris

📞 +33 1 48 03 63 00



EN SAVOIR +

Scannez ce QR code ou connectez-vous sur www.for.paris
> rubrique **International**
> **Pourquoi nous choisir ?**



MIEUX COMPRENDRE

- **Le forfait journalier** est la participation financière aux frais d'hébergement. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Lors de votre admission, le montant restant à votre charge vous est communiqué. **Votre mutuelle complémentaire peut prendre à sa charge tout ou partie du forfait journalier.** Des cas d'exonération existent.
- **Le ticket modérateur** est la partie de vos dépenses de santé restant à votre charge après remboursement de l'Assurance Maladie. Il s'applique sur tous les frais de santé remboursables : consultation médicale, analyse de biologie médicale, examen de radiologie, achat de médicaments prescrits, etc. **Votre mutuelle complémentaire peut prendre à sa charge tout ou partie du ticket modérateur.** Des cas d'exonération existent.
- **Une chambre particulière** peut être demandée (sous réserve de disponibilité) par mail à l'adresse gestiondeslits@for.paris. Vous pouvez également exprimer ce souhait le jour de la consultation avec l'anesthésiste, lors de la dernière consultation avec le médecin ou

le jour de votre admission en hospitalisation auprès du personnel administratif. **Votre mutuelle complémentaire peut prendre à sa charge tout ou partie des frais de la chambre particulière.**

- **Un accompagnant** peut rester à vos côtés pendant votre hospitalisation, pour **partager vos repas et/ou pour rester avec vous la nuit**, si vous disposez d'une chambre particulière. Cette demande est à spécifier lors de votre admission ou auprès du personnel pendant votre séjour. Le coût de ces services est indiqué sur la fiche « Nos tarifs » disponible dans les bureaux d'accueil.

- **Nouveau : Hébergement en hôtel hospitalier**

L'hôtel temporaire non médicalisé (HTNM) est un dispositif pris en charge par l'Assurance Maladie permettant au patient d'être hébergé de manière temporaire dans un hôtel à proximité de l'hôpital. Ce dispositif répond à des critères précis et doit faire l'objet d'une prescription médicale.



EN SAVOIR +

Retrouvez l'intégralité de ces informations sur www.for.paris > **Patient** > **Votre venue** > **Hôtel hospitalier**



POSSIBILITÉ DE RÉGLER VOTRE FACTURE SUR UN ESPACE SÉCURISÉ

www.for.paris > **Régler votre facture**

Pour toutes questions sur le règlement de vos frais hospitaliers, contactez le service facturation et recouvrement :

✉ recouvrement@for.paris

☎ 01 48 03 69 62

☎ 01 48 03 69 37

LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

À votre arrivée, présentez-vous **directement au secrétariat du service médical** figurant sur votre convocation.

■ **Des procédures d'identito-vigilance (vérification de votre identité) sont mises en place et répétées tout au long de votre parcours de soin pour sécuriser votre prise en charge.**



- Votre carte vitale et votre pièce d'identité vous seront demandées.

- Un bracelet d'identification, indiquant vos noms (nom de naissance et d'usage), prénom et date de naissance vous sera posé.

- Votre identité vous sera demandée à de nombreuses reprises au cours de votre séjour par les professionnels chargés de votre prise en charge.



Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.



EN SAVOIR +

scannez ce QR code ou connectez-vous www.for.paris > Votre venue > Notre engagement qualité

NON-DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre séjour dans l'établissement reste confidentiel, signalez-le lors de votre admission auprès du secrétariat médical. Cette décision est révoquée à tout moment.



Mieux comprendre les rôles des professionnels assurant votre prise en charge

■ L'équipe médicale

- Elle fait le point sur votre état de santé et fait appel à d'autres spécialistes si nécessaire.
- Elle est en contact avec votre médecin traitant qui est tenu informé de votre intervention et de l'évolution de votre état clinique.
- L'Hôpital participe à la formation des futurs médecins et professionnels de santé : du personnel en formation peut donc participer à votre prise en charge, toujours sous l'autorité et la supervision des personnels titulaires ou seniors.

■ L'équipe soignante et paramédicale

- Le(a) **cadre de santé** est responsable des soins infirmiers et paramédicaux. Son rôle est d'organiser et de veiller à la qualité de votre

accueil et de votre prise en charge dans le service.

- Les **infirmier(e)s diplômé(e)s d'état (I.D.E.)** assurent les soins prescrits par les médecins, surveillent votre état de santé et s'assurent de votre confort.
- Les **aides-soignant(e)s (A.S.)** appuient les infirmier(e)s dans la dispensation des soins d'hygiène et de confort.
- Les **équippers** (brancardiers) vous accompagnent vers les services de soins ou médico-techniques de l'établissement.
- Les **secrétaires** sont l'interface entre les médecins et tous les autres services.
- Les **agents des services hospitaliers (A.S.H.)** gèrent les distributions des repas et le bio nettoyage des locaux.

- Les **psychologues** évaluent et traitent les troubles d'ordre psychologique qui peuvent survenir au cours de votre prise en charge et, si besoin, vous orientent vers d'autres professionnels (médecin, orthophoniste, rééducateur, ergothérapeute, travailleur social...).
- Les **diététicien(ne)s** veillent à l'évaluation et à l'équilibre nutritionnel et établissent des régimes sur prescription médicale.

■ Le service social de l'Hôpital

Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation. À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe sur vos droits, vous conseille, vous oriente, vous guide dans certaines démarches et vous apporte son concours dans la préparation des modalités de sortie (organisation du retour à domicile avec une structure adaptée, admission en structure de soins...). Il vous soutient également dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie en concertation avec les professionnels hospitaliers et en étroite collaboration avec les partenaires, organismes et structures externes.

- Les **assistant(e)s du service social** peuvent intervenir à la demande et vous rencontrer à votre chevet ou à leurs bureaux selon votre état de santé. Ils/elles vous reçoivent sur rendez-vous du lundi au vendredi.



JOINDRE LE SERVICE SOCIAL

Le secrétariat :

☎ 01 48 03 69 36

Les assistantes des unités de :

Neurologie
Ophtalmologie et ORL
Neurochirurgie
Pour le centre d'évaluation
et traitement de la douleur
(CETD)

☎ 01 48 03 69 36

☎ 01 48 03 63 31

☎ 01 48 03 69 96

✉ nch-cetd@for.paris



Informations pratiques concernant votre séjour

■ Ce que vous devez apporter

- **Linge personnel** (chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, pantoufles ou chaussons fermés...);
- **Serviettes et gants de toilette** (ces effets ne sont pas mis à disposition par notre établissement);
- **Nécessaire de toilette** (savon, rasoir, brosse à dents, dentifrice, brosse à cheveux, sèche-cheveux...);
- **Traitement médical personnel en cours et prescriptions correspondantes**;
- Pour les bébés, pensez à apporter **couches**, **lait en poudre** et **biberons**. Si votre enfant a besoin d'un lait particulier, veuillez l'apporter pendant toute la durée de son hospitalisation.



EN CAS D'HOSPITALISATION D'URGENCE une trousse de toilette vous sera remise contenant un gel douche, une brosse à dents, du dentifrice, un kit de rasage, etc.

■ Repas

- Un **menu élaboré sur prescription** de votre médecin, en collaboration avec notre service diététique, vous est proposé.
- Toute intolérance ou allergie alimentaire **doit être signalée** lors de l'entretien d'entrée réalisé par l'infirmier(e) du service.
- **Horaires** du petit déjeuner : 8h ; du déjeuner : 12h30, du dîner : 18h30.
- Si une personne vous accompagne, ses **repas sont à régler soit lors de votre admission, soit au cours de votre séjour** auprès du personnel administratif présent dans le service d'hospitalisation.
- Vous pouvez demander des **prestations complémentaires**, celles-ci seront à votre charge.
- Les produits servis sont **majoritairement de saison** et à 90 % issus d'un circuit court de production.

Nouveau en 2022 : vous pouvez commander votre repas sur la tablette tactile mise à votre disposition à côté de votre lit.



Il est formellement interdit de consommer des boissons alcoolisées et d'apporter des aliments au sein de l'établissement.

■ Tablettes connectées

Des tablettes connectées, proposant des services payants, sont à votre disposition à votre chevet, sur un bras articulé. Renseignez-vous auprès du personnel de l'unité pour toute question ou accès à ces services.

■ Visites des proches

- **Horaires** : entre 13h et 20h avec un maximum de deux visiteurs en même temps (sauf cas exceptionnels signalés par affichage à l'entrée de l'Hôpital et des services) ;
- Les **enfants de moins de 15 ans** ne sont pas autorisés à effectuer des visites ;
- Les visiteurs ne doivent pas **apporter d'aliments et de médicaments non autorisés** par le médecin du service ;
- Les **animaux**, les **fleurs** et les **plantes vertes** sont interdits.

■ Dispositions spécifiques au service de réanimation soins intensifs

- Les **visites sont autorisées 24h/24**, (sauf exceptions qui vous seront signalées par un affichage à l'entrée de l'Hôpital et des services). Avant d'entrer dans le service, vous devez **sonner**, puis vous **désinfecter** les mains à l'aide d'une solution hydroalcoolique.

■ Cafétéria et presse

La cafétéria est située au rez-de-chaussée à l'accueil principal. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 15h30. Vous y trouverez une sélection de plats chauds maison (pizza, quiche, hot-dog, croque-monsieur et panini) du mardi au jeudi. Vous pouvez également y acheter la presse. Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles aux différents étages de l'Hôpital.

■ Culte

Une liste des représentants du culte pouvant intervenir au sein de l'Hôpital est disponible auprès du cadre de santé de votre service.

■ Objets de valeur

Nous vous déconseillons d'apporter de l'argent ou des objets de valeur (bijoux, tablette, ordinateur, etc.) et vous recommandons fortement de n'apporter que le strict nécessaire pour votre séjour. Si vous décidez de conserver vos objets de valeur, toutes nos chambres disposent d'un coffre-fort à code pour les objets de petite taille (valeurs, documents d'identité, téléphone portable). La responsabilité de l'Hôpital ne pourra être engagée en cas de perte ou de vol. Soyez attentif(ve) à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.

■ Orientation

Pour vous orienter au sein de l'Hôpital, les agents de service civique sont à votre disposition, ainsi qu'une application mobile de géolocalisation «HFAR_GPS», téléchargeable sur votre App Store. Un QR Code à scanner est également disponible dans le hall central d'accueil.



Questions au sujet des médicaments

■ Le jour de l'admission en hospitalisation

- **Apportez vos médicaments** et vos **ordonnances en cours** afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter votre traitement.
- **Remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e)** qui s'occupe de votre admission (ils vous seront rendus à votre sortie). Cela permet d'éviter tout risque d'erreur, de mélange ou de surdosage entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.

- **Signalez** si vous prenez des médicaments ne nécessitant pas d'ordonnance : automédication, phytothérapie (plantes).

■ À la sortie

Le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avec attention avant de quitter l'Hôpital pour pouvoir poser toutes vos questions au médecin.

■ De retour à domicile

Il est important de bien suivre votre nouveau traitement car il est adapté à votre état de santé. Il ne faut pas prendre d'autres médicaments sans avis médical, notamment ceux pris avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés. Si vous vous posez des questions, parlez-en à votre médecin traitant. Il aura reçu votre lettre de liaison et saura répondre à vos interrogations. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.



PHARMACOVIGILANCE

Si vous suspectez que l'un des médicaments prescrit est à l'origine d'un effet indésirable, pendant ou après le traitement, n'hésitez pas à le signaler. Vous avez la possibilité de le faire directement auprès du centre régional de pharmacovigilance.



EN SAVOIR +

Un formulaire et un guide sont disponibles sur le site internet de l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) pour vous aider à signaler un médicament.
<http://ansm.sante.fr/>

Gérer votre douleur : une priorité pour nous

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Une équipe pluridisciplinaire est dédiée et travaille en collaboration avec les équipes médicales et soignantes pour répondre à vos questions.

■ Reconnaître les différents types de douleurs :

- Les **douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leurs causes doivent être recherchées pour être traitées et des protocoles seront mis en place ;
- Les **douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs seront prévenues par les équipes soignantes ;
- Les **douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs aiguës persistantes, qui bien que traitées par des médicaments, envahissent votre vie quotidienne. Elles seront évaluées par une équipe pluridisciplinaire du Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD).

■ Prévenir et soulager

Pour prévenir et soulager votre douleur, l'équipe soignante vous explique les soins prodigués et leur déroulement et note l'intensité de votre douleur dans votre dossier patient afin d'utiliser les moyens les plus adaptés à votre situation (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

■ Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. En la réévaluant régulièrement, l'équipe de soins améliorera votre qualité de vie.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du Code de la santé publique :
« [...] toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte [...] ».
(www.sante.gouv.fr)

EN SAVOIR +

Contact : Dr Catherine Wiart, responsable du CETD



Prévention du risque infectieux et hygiène hospitalière

Les infections associées aux soins sont des infections déclarées par un patient au cours ou au décours de son hospitalisation, en rapport avec un geste diagnostique ou thérapeutique. Le risque est donc plus important chez les patients nécessitant des techniques de soins lourdes et/ou chez les patients dont les défenses immunitaires sont diminuées.

Le Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) est chargé de définir les stratégies de lutte contre ces infections et l'émergence de l'antibiorésistance. Il est composé du Comité des anti-infectieux (CAI), qui veille au bon usage des antibiotiques, et de l'Équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), qui met en place les mesures de prévention et accompagne les équipes au plus près des soins. L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation de solutions hydroalcooliques, est la première mesure de prévention contre les infections associées aux soins pour les soignants, mais aussi pour les patients et les visiteurs. Chaque établissement de santé doit établir un bilan de la lutte contre les infections associées aux soins. Ce bilan est mis à disposition des usagers sous forme d'un score reflétant le niveau d'engagement de l'établissement dans la prévention des infections associées aux soins. Les scores sont affichés sur les panneaux au sein de l'Hôpital et sur notre site www.for.paris
> **Votre venue** > **Notre engagement qualité.**

EN SAVOIR +

Contact : Dr Malcie Mesnil, responsable de l'EOH et présidente du CLIAS



La qualité de la prise en charge : une préoccupation quotidienne de nos équipes



La politique qualité et gestion des risques de l'Hôpital est tournée vers le service rendu au patient. À l'issue d'une visite de certification en février 2018, la Haute Autorité de Santé (HAS) a publié le rapport définitif de certification : notre établissement est certifié sans obligation ni recommandation d'amélioration pour une durée de 6 ans.

■ Nos engagements qualité

- Le patient doit être un acteur éclairé de son parcours de soin en l'impliquant dans la gestion de sa santé et en l'informant du niveau de qualité atteint par l'établissement de santé ;
- La gestion de sa santé passe par une information utile et compréhensible, par une écoute de la part des professionnels, et par une prise en charge globale de l'individu ;
- Le niveau de qualité de l'établissement de santé passe par la sécurité de ses pratiques professionnelles, sa capacité à être à la pointe du progrès, des technologies et de la science médicale ;
- Le patient doit être considéré dans ses droits fondamentaux de la personne malade, notamment en respectant sa dignité, la confidentialité et aussi en lui offrant tout ce qui peut rendre son séjour plus agréable : le soulager de sa douleur, veiller à son confort hôtelier, adopter un comportement bienveillant de la part des professionnels de santé.

Dans le cadre de son **projet sur la bientraitance**, l'Hôpital s'est concentré sur les besoins spécifiques des personnes vulnérables soignées (enfants, personnes âgées), afin d'adapter au

mieux leur prise en charge. Pour ces raisons, le programme qualité et gestion des risques de l'établissement s'articule autour de thématiques prioritaires :

- **Maintenir et développer** une culture de sécurité et de bientraitance dans la prise en charge des patients et le fonctionnement des équipes ;
- **Adapter et consolider** la démarche qualité et gestion des risques dans le parcours patient.



ENQUÊTE NATIONALE E-SATIS

Dans le cadre de notre engagement qualité, votre avis nous intéresse. Si vous souhaitez recevoir nos questionnaires de satisfaction, communiquez votre adresse email à l'accueil central ou au secrétariat de votre admission.



EN SAVOIR +
www.for.paris > Votre venue
> Notre engagement qualité

DEVENEZ PATIENT PARTENAIRE

Pour une meilleure prise en charge du patient, l'Hôpital a mis en place « Les ateliers d'expérience patient ». Ces moments d'échange avec les équipes soignantes permettent de partager votre expérience, d'apporter vos idées et d'améliorer votre parcours au sein de l'Hôpital. Au rythme d'un atelier par trimestre et sur une thématique proposée, vous pouvez y participer en vous inscrivant par email à [✉ experiencepatient@for.paris](mailto:experiencepatient@for.paris).



Préparer votre sortie d'hospitalisation

La sortie est décidée par le médecin du service. Il vous remet une ordonnance, vous communique les renseignements utiles pour votre convalescence et adresse un compte-rendu détaillé (lettre de liaison) de votre hospitalisation au médecin que vous indiquerez.

Le jour de votre départ, **présentez-vous avant 11h à l'agent d'accueil de votre unité de soins** pour régulariser, le cas échéant, les frais restant à votre charge et récupérer :

- Vos **bulletins de situation** (qui tiennent lieu d'arrêt de travail pour la période d'hospitalisation) ;
- Une **prescription** (si nécessaire) pour un traitement médical de sortie ;
- Vos **médicaments personnels récupérés** par l'équipe soignante à votre arrivée.

Les équipes médicales et paramédicales se tiennent à votre disposition pour vous expliquer votre traitement et votre suivi.

■ La prise en charge des frais de transport

(ambulance, VSL, taxi conventionnés) par l'Assurance Maladie n'est pas systématique. Elle doit faire l'objet d'une prescription médicale en fonction des critères suivants :

- Liée à une hospitalisation ;
- Liée à des soins en rapport avec une affection de longue durée (ALD), un accident de travail ou une maladie professionnelle ;
- En série ou de longue distance*, relative à une convocation du service médical ou d'un médecin expert.

Le type de véhicule est prescrit en fonction de votre état de santé (du taxi ou véhicule sanitaire léger (VSL) à l'ambulance si vous devez rester allongé ou sous surveillance).

* L'accord préalable de votre caisse d'Assurance Maladie est nécessaire pour les transports longue distance (+ de 150 km), ou en série d'au moins 4 transports aller de + de 50 km sur 2 mois pour un même traitement.

La commission des usagers (CDU)

La direction générale est responsable du bon fonctionnement de l'établissement. Elle peut être saisie en cas de réclamation. Pour ce faire, une permanence de la commission des usagers (CDU) est assurée par l'assistante de direction, chargée des relations avec les usagers et les associations, que vous pouvez contacter par courrier postal, par téléphone au ☎ 01 48 03 69 20 et par email à ✉ sfortunato@for.paris.

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leur prise en charge. Actions que la loi confie à la CDU :

- Examiner les plaintes et réclamations hors recours gracieux et contentieux ;
- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité ;
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données ;
- Être informée des événements indésirables graves et des actions correctives ;
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ;
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.



EN SAVOIR +

Sur www.for.paris > Votre venue
> Engagement qualité > Commission
des usagers



L'éthique à l'Hôpital Fondation Rothschild

L'hôpital est un lieu au sein duquel les questionnements d'ordre éthique sont réguliers, multiples et sensibles.

Ces questionnements concernent avant tout les soins (soins palliatifs, fin de vie, prélèvements d'organes, refus de soins, contentions, accueil des patients en situation de handicap, protocoles de recherche clinique...), mais aussi les organisations, le fonctionnement interne et le management (enjeux éthiques de l'informatisation, intervention des bénévoles, comportement des professionnels, relations interprofessionnelles...). Pour traiter ces sujets, l'Hôpital s'est doté d'un dispositif dédié, structuré en trois niveaux articulés entre eux :

- Un **comité d'éthique**, chargé de réfléchir à toute problématique à dimension éthique survenant au sein de l'Hôpital en s'appuyant sur les missions et les valeurs fondatrices de l'établissement, afin de guider les pratiques professionnelles ;
- Un **groupe d'appui à la réflexion éthique**, chargé d'intervenir comme relais d'écoute, de compétence et de conseil pour des cas urgents et complexes à discussion éthique, le praticien responsable du patient restant maître de sa décision finale ;
- Un **comité d'éthique pour la recherche**, chargé de donner des avis sur les protocoles de recherche clinique, en amont ou en complément des saisines institutionnelles prévues par la réglementation.

Les usagers peuvent saisir le comité d'éthique en s'adressant à la direction générale, à la chargée des relations avec les usagers, Mme Sabrina Fortunato à [✉ sfortunato@for.paris](mailto:sfortunato@for.paris) ou à la représentante des usagers, Mme Marie-Madeleine Coudray à [✉ coudray.marie-madeleine@orange.fr](mailto:coudray.marie-madeleine@orange.fr).





Le don d'organes et de tissus

L'Hôpital s'est engagé depuis fin 2016 à participer à l'activité de prélèvement d'organes et de tissus. Cette activité s'inscrit parfaitement dans les valeurs et missions de notre établissement au service de la santé et de la solidarité.

En France, près de 5300 greffes d'organes ont été réalisées en 2021 et plus de 20 000 personnes ont besoin d'une greffe dont 10 322 inscrites sur les listes d'attente. Malheureusement, dans notre pays, une à deux personnes décèdent chaque jour dans l'attente d'un organe. Un même donneur permet de greffer plusieurs malades, dont des cornées (notre Hôpital réalise 250 greffes de cornée/an).

Depuis le 1^{er} janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France. Ce décret ne modifie pas les trois grands principes de la loi de bioéthique qui sont le consentement présumé (nous sommes tous donneurs présumés d'organes et de tissus), la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Il est possible de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort. Cela peut être un refus partiel et ne concerner que certains organes et tissus :

- en s'inscrivant sur le registre national des refus, disponible sur : <http://www.registrenationalesrefus.fr>.
- en faisant valoir votre refus par écrit et en confiant ce document daté et signé à un proche
- en communiquant oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale (une retranscription écrite datée et signée mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale et conservée dans le dossier médical).

Droits du patient hospitalisé

Le droit à l'information a été consacré par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. En tant que patient, vous avez des droits inaliénables que vous confère la loi.



A. Droit d'accès au dossier médical (cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique)

Un dossier patient est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction générale de l'Hôpital. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous

être communiquées au plus tard dans les huit jours. Pour les informations datant de plus de cinq ans, le délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou une partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi (si vous souhaitez un envoi à domicile), seront à votre charge. Les éléments vous seront transmis une fois ces frais payés. Pour obtenir la copie de votre dossier médical, nous vous remercions d'adresser un courrier à la direction générale. Un formulaire de demande d'accès à votre dossier médical est téléchargeable sur www.for.paris > **Votre venue** > **Droits du patient**



EN SAVOIR +

Lire la charte de la personne hospitalisée : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_a3_couleur.pdf



CONSERVATION DU DOSSIER

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

B. Le droit à l'information

(Cf. art. L.1111-2 du Code de la santé publique)

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements

ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Elle est également informée de la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs au sens de l'article L.1110-10, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile [...].

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

C. Le consentement libre et éclairé

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation de soins. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre état de santé. **Les médecins et les infirmier(e)s se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens.** Dans certains cas, des documents spécifiques d'information vous seront remis concernant des examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée par les personnels soignants.

Lorsque le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

● **Les mineurs hospitalisés**

Les enfants mineurs hospitalisés doivent être accompagnés. **Une autorisation signée des**

deux parents est obligatoire lorsqu'un enfant mineur doit subir une intervention chirurgicale sous anesthésie générale. Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tout tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

● **La protection juridique des majeurs protégés**

La personne protégée doit recevoir elle-même une information, donnée d'une manière adaptée à son discernement, et participer ensuite à la prise de décision la concernant. Le majeur sous tutelle doit consentir à l'acte médical. Le médecin doit également recueillir le consentement du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille ou du juge des tutelles. Le majeur sous curatelle consent seul aux soins dont il a besoin. L'assistance du curateur est toutefois nécessaire pour consentir aux actes médicaux comportant des risques importants.

E. Les directives anticipées

Elles informent le médecin à l'avance de la volonté d'une personne majeure des conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux dans le cas où la personne ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté concernant sa fin de vie.

Cf. Décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie :

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin votre volonté et de la faire respecter si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer. Pour être valables, ces directives anticipées doivent être un document écrit, daté et signé par leur auteur, dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance. (...) Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles. Lorsque vous rédigez vos directives anticipées, elles ont une durée illimitée. Elles sont toutefois révoquables et annulables à tout moment. ».



EN SAVOIR +

Un formulaire est à votre disposition sur le site du Ministère de la Santé et de la Prévention :

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fichedirectivesanticipe_es_10p_exe2.pdf

E. Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'Hôpital Fondation Rothschild, certaines de vos informations administratives, sociales et médicales ou celles de votre enfant sont recueillies et traitées par les équipes de l'Hôpital. Ces traitements sont réalisés afin de garantir la qualité de votre prise en charge ou celle de votre enfant mais aussi à des fins de facturation, de télétransmission et d'études statistiques pour l'analyse de l'activité de l'Hôpital Fondation Rothschild. Ces mêmes données, désidentifiées, sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche et d'enseignement par les équipes de recherche de l'Hôpital. Ces analyses permettront de **développer les connaissances scientifiques et médicales** ou d'améliorer la qualité des protocoles diagnostiques et thérapeutiques et feront l'objet de publications scientifiques.

Conformément au règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez de droits d'accès, d'information, d'opposition et, dans certains cas, de rectification et d'effacement de vos données personnelles. Pour faire valoir ces droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de l'Hôpital Fondation Rothschild soit par email à [✉ dpo@for.paris](mailto:dpo@for.paris), soit par courrier à Hôpital Fondation Rothschild, délégué à la protection des données, 29 rue Manin, 75019 Paris. En cas d'insatisfaction de votre part suite à une demande, vous êtes en droit d'effectuer une demande de réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Pour plus d'information, vous pouvez vous rendre sur www.cnil.fr.



ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ (EDS)

En 2020, l'Hôpital Fondation Rothschild a reçu l'autorisation de la CNIL de constituer son premier EDS. Cet entrepôt a pour objectif de faciliter et d'accélérer la recherche en intégrant les données de l'ensemble des logiciels de l'Hôpital dans une même infrastructure. Ainsi, les chercheurs vont pouvoir visualiser plus facilement les parcours des patients, faciliter leurs recrutements pour des essais cliniques et accélérer les projets de recherche sur données tout en garantissant la stricte confidentialité.



Règles de sécurité

Vous devrez respecter et faire respecter par vos visiteurs, plusieurs règles de sécurité impératives au bon fonctionnement de l'établissement.

INTERDICTION

- de fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux de l'établissement ;
- de consommer de l'alcool ou des produits illicites. À ce titre l'hôpital se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne n'étant pas dans un état normal et pouvant représenter un risque pour elle-même ou autrui ;
- d'apporter des aliments, des fleurs, des plantes et des animaux.

RESPECTEZ

- les horaires et conditions de visite ;
- la tranquillité du service ;
- les consignes de sécurité écrites ou indiquées par le personnel de l'établissement ;
- les personnels de l'établissement ;
- les conditions et les obligations d'accès à l'Hôpital (en semaine ou le weekend, le jour ou la nuit, vigipirate, pass sanitaire...).

EN CAS D'INCENDIE

**Un numéro d'appel prioritaire
relié directement au standard : 118**

Notre établissement dispose d'une équipe de sécurité qui peut intervenir 24h/24 et 7j/7. Tous les salariés de l'Hôpital participent régulièrement à des exercices d'entraînement à l'alarme incendie. En cas d'alarme réelle, notre personnel vous indiquera les cheminements à emprunter.

Conduite à tenir :

- Si vous détectez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement notre personnel ;
- Restez dans votre chambre et gardez votre calme ;
- Fermez soigneusement portes et fenêtres ;
- Attendez les instructions de notre personnel qui s'occupera de vous et vous guidera ;
- N'empruntez pas les ascenseurs ;
- Ne revenez pas dans votre chambre sans y avoir été invité par notre personnel.



Le saviez-vous ?

La Fondation de l'Hôpital est déclarée d'utilité publique. À ce titre, elle est habilitée à recevoir des dons et des legs.



Soutenez votre hôpital

Scannez ce QR code
ou connectez-vous sur

www.for.paris



HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU