# QUAND VOUS ARRIVEZ À L'HÔPITAL

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

**Vous devez remplir les papiers :**

- Pour que l'hôpital sache qui vous êtes.
- Pour que les médecins puissent bien vous soigner.
- Pour que vos soins puissent être payés.

Vous ou un proche devez aller au bureau des **admissions.**

Le bureau des admissions se trouve dans le hall de l'hôpital.

Vous devez le faire le plus tôt possible.

Un enfant ou un adolescent doit obligatoirement venir avec :

- Son papa,
- Sa maman,
- Son tuteur,
- Ou une personne avec une autorisation.

**Vous pouvez aussi faire les papiers sur internet.**

Après votre rendez-vous, vous recevrez un message sur :

- Votre portable
- Ou un email.

Si votre dossier n'est pas complet, vous pouvez le compléter sur internet. Cela vous fait gagner du temps.

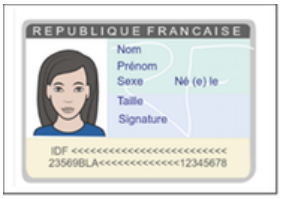
Pour compléter votre dossier, allez sur : **mon.aphp.fr**

Hôpital Saint-Louis AP-HP

Apei de la Boucle de la Seine
agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

**Les papiers à apporter :**



- Le nom de votre **médecin** traitant.
- Une **carte d'identité** ou une carte de séjour.
- Une **carte Vitale** ou une attestation papier.
- Un papier d'**Aide médicale d'état** ou de **mutuelle.**
- Une facture récente de votre maison.
- Si vous êtes enceinte, apportez votre suivi de grossesse.

**Si vous êtes étranger.**

Si vous vivez en France depuis plus de 3 mois :

- Vous pouvez demander une inscription à la sécurité sociale,

Ou

- Vous pouvez demander l'aide médicale d'État (AME) si vous êtes sans papiers.

**Pour payer :**

L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devez payer la partie que la sécurité sociale ou la mutuelle ne paye pas.

Si vous n'êtes pas assuré, vous devez payer tout avant d'être hospitalisé.

**Si vous travaillez :**

Prévenez le responsable de votre travail avant votre hospitalisation. Après 24 heures à l'hôpital, demandez une preuve de votre passage à l'hôpital au bureau des admissions.

**Règles à respecter à l'hôpital :** pour le calme et la sécurité, il y a des règles. Il faut respecter :

- L'hygiène,
- La propreté,
- Les autres patients,
- Le personnel,
- Ne pas faire trop de bruit avec le téléphone ou la musique.

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

Hôpital Saint-Louis AP-HP
Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences
ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

# ASSISTANTE SOCIALE

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

**L'assistante sociale à l'hôpital.**

Une assistante sociale travaille dans le service où vous êtes soigné. Elle est là pour vous aider si vous avez des difficultés.

Elle peut vous aider pour :

- L'assurance maladie
- La **mutuelle**
- L'aide médicale
- Les aides sociales

Elle peut aussi vous conseiller par rapport à votre maladie :

- Si vous avez des problèmes à cause de votre santé.
- Si vous avez besoin d'aide pour faire des démarches.

**Quand vous sortez de l'hôpital :**

L'assistante sociale peut vous aider à organiser votre retour à la maison.

Par exemple l'assistante sociale peut vous trouver :

- Une aide-ménagère,
- Une auxiliaire de vie,
- Des repas livrés à la maison.

Hôpital Saint-Louis AP-HP
Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences
ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

L'assistante sociale peut faire les démarches avec vous.

Si vous allez :

- Dans un centre de rééducation.
- Dans une maison de retraite.
- Dans un autre établissement spécialisé.

L'assistante sociale peut aussi parler avec :

- D'autres hôpitaux.
- D'autres professionnels de santé.

**Pour la rencontrer :**

Vous pouvez demander à l'équipe soignante de votre service.

Pour téléphoner à la secrétaire du service social :

📞 01 42 49 93 20.

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

# DES PERSONNES SONT À VOTRE ÉCOUTE

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

**Vous pouvez rencontrer :**

**Le chargé des relations usagers.**
Les usagers sont les patients. Le chargé est présente pour :

- Répondre à vos questions,
- Faciliter vos démarches.

Il peut aussi vous écouter **en cas de plainte**. Il est joignable au 📞 : 01 42 49 92 22.

**Les représentants des usagers sont là pour vous aider.**
Les représentants des usagers sont :

- Des patients,
- Des bénévoles,
- Des personnes qui ne travaillent pas à l'hôpital.

Ils sont **à votre écoute**.

Vous pouvez leur parler si vous avez des questions ou des problèmes.

Hôpital Saint-Louis AP-HP

Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

**Si vous avez un problème.**

Vous pouvez parler avec une personne qui aide à trouver des solutions. Cette personne s'appelle un médiateur.

Cette personne peut être :

- Un médiateur médical donc un médecin.
- Un médiateur non médical donc un soignant.

Vous pouvez venir avec **quelqu'un pour vous aider**.
Vous pouvez venir avec un représentant des usagers.

·Marie-Christine BECQ, médiatrice médicale :
Vous pouvez la contacter à marie-christine.becq@aphp.fr

·Fabienne COLLEDANI, médiatrice non médicale :
Vous pouvez la contacter à fabienne.colledani@aphp.fr

**Si votre problème concerne une facture.**

Vous pouvez parler avec le service facturation.

Il est joignable par téléphone : 01 42 49 99 13.

Nous allons donner vos remarques à la **Commission des usagers.**

La Commission des usagers, c'est un groupe de personnes dans l'hôpital. La Commission aide les patients à faire **respecter leurs droits**. La Commission travaille pour que les patients soient **bien soignés**. Les représentants des usagers participent à cette commission.

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

# DEMANDER VOTRE DOSSIER MÉDICAL

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Un **dossier médical** c'est un document
où il y a toutes les informations sur votre santé.

Vous pouvez voir les informations qui sont dans votre dossier.

Pour recevoir les informations, il faut nous **envoyer un formulaire.**

Vous pouvez envoyer le formulaire à la
**chargée des relations usagers de l'hôpital** :

✉ **Par courrier :**

Hôpital Saint-Louis
Direction Qualité – Risques et Droits des Patients
Chargée Relations Usagers
1 avenue Claude Velleffaux
75475
PARIS CEDEX 10

@ **Par mail** : usagers.sls@aphp.fr

Pour faire votre demande vous devez remplir le formulaire ci-dessous.

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

Hôpital Saint-Louis AP-HP

Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Je m'appelle :..... Je suis né : ..... / ..... / .....

🏠 J'habite : .....

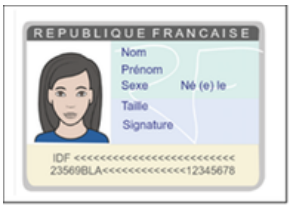
.....

@ Mon Email : .....

📞 Mon numéro de téléphone : .....

Le service de consultation ou d'hospitalisation : .....

**Cochez la bonne case :**




□ Je suis le patient.
Je dois mettre la copie de ma pièce d'identité.

□ Je suis le parent d'un enfant mineur.
Je dois mettre la copie du livret de famille et de ma pièce d'identité.

Je coche les documents que je veux voir :

□ Compte-rendu d'hospitalisation
□ Compte-rendu opératoire
□ Autres documents : .....
□ Tout le dossier médical

**Je coche le lieu où je veux recevoir les documents :**

□ A l'hôpital H □ A l'hôpital avec un médecin 👨‍⚕️ + H

OU

□ Chez moi 🏠

OU

□ Mon médecin traitant 👨‍⚕️

Nom de mon médecin : .....

Son adresse : .....

Nom et Prénom : ..... Date :.....

Signature :

Hôpital Saint-Louis AP-HP

Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

# LA RELIGION À L'HÔPITAL

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

**Vous pouvez pratiquer votre religion à l'hôpital.**

La pratique de votre religion **ne doit pas déranger les autres.**

L'hôpital est un lieu sans religion mais il accepte la religion de tous.

**Le représentant de votre religion peut venir voir :**

- Votre famille
- Ou vous.

Le représentant de votre religion peut passer dans votre chambre sur demande.

Le représentant de votre religion peut organiser une cérémonie sur demande.

**Pour voir un représentant de votre religion, vous pouvez :**

- Téléphoner
- Aller au bureau des représentants religieux de l'hôpital

**Les numéros :**

Culte catholique 📞 01 42 49 92 23
Culte protestant 📞 01 42 49 97 20
Culte israélite📞 06 21 42 37 91
Culte musulman📞 06 65 10 68 06
Culte bouddhiste 📞06 09 12 74 04

Si besoin, vous pouvez contacter le **chargé des usagers et religions au 📞 01 42 49 92 22.**

Vous pouvez vous recueillir.
Vous pouvez participer à la messe catholique à la chapelle le mercredi à 16 H et dimanche à 11 H.

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

Hôpital Saint-Louis AP-HP

Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

# LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

**Vous êtes patients ou accompagnants :**

Des représentants des **usagers** sont là pour vous aider.
Les **usagers** sont les patients et les accompagnants.

Les représentants des usagers viennent d'une association.
Les représentants des usagers travaillent en dehors de l'hôpital.

Les représentants des usagers :

- sont choisis pour représenter les usagers.
- parlent pour les usagers dans les réunions de l'hôpital.

Les représentants des usagers travaillent pour :

- faire respecter les droits des usagers.
- améliorer la qualité de l'accompagnement des patients à l'hôpital.

Vous pouvez **contacter** directement les **représentants des usagers** :

maddalena.chataignier-ext@aphp.fr
guy.bouguet-ext@aphp.fr
madeleine.grossin-ext@aphp.fr
paul.bakena-ext@aphp.fr

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

Hôpital Saint-Louis AP-HP

Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

# VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

## DOCUMENT EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Lorsque vous sortez, le médecin signe un **document**.

Apportez ce document au bureau des admissions.

Vous devez **remplir un dossier pour payer les frais.**

**Si vous travaillez :**

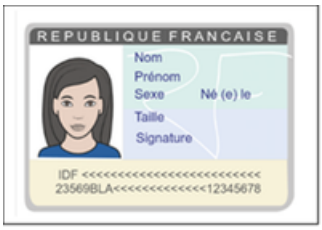
Demandez les papiers que vous devez donner à votre travail.

**Vous voulez récupérer vos objets de valeur.**

Au bureau du coffre-fort de l'hôpital : Bâtiment administratif au 1er étage.

Vous devez donner votre carte d'identité pour récupérer vos affaires.

**Un proche peut venir à votre place.**




Il doit avoir :

- Sa carte d'identité.
- Votre carte d'identité.
- Une autorisation.

**Paiement de vos soins**

**Si vous avez une mutuelle :**
Elle peut payer une partie de vos soins.

**Si vous n'avez pas de mutuelle :**
Vous devez payer une partie de vos soins vous-même.

**Si vous n'avez pas d'aide :**
Vous devez tout payer.

Apei de la Boucle de la Seine
agir ensemble avec nos différences

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

## Sortir contre l'avis du médecin

Si vous voulez sortir contre l'avis du médecin
vous devez signer un papier.

**Si vous êtes mineur,**
un adulte doit être avec vous.
L'adulte doit avoir sa pièce d'identité.

## Soins après votre sortie

Vous pouvez recevoir des soins à la maison.
Le médecin vous donne une **ordonnance**.
Une **ordonnance** c'est un papier avec vos traitements.
Vous pouvez demander des explications claires
sur les soins à faire à la maison.

Vous pouvez vous organiser avec votre famille ou vos proches
pour le matériel ou les médicaments.

## Transport pour rentrer à la maison

Si vous avez besoin d'un transport médical,
le médecin peut faire un papier pour :

- Une ambulance,
- Une voiture,
- Ou un taxi.

**Si vous avez une aide pour payer,**
vous ne payez qu'une partie.

**Si vous n'avez pas d'aide,**
vous payez tout.

## Suivi des soins

Votre médecin traitant recevra un résumé de votre hospitalisation.

Si vous avez besoin de soins dans un autre établissement, vous pouvez
contactez l'assistante sociale pour vous aider.

Son numéro est 📞 01 42 49 93 20.

**Retour à la maison**

Vous recevrez une lettre de sortie
pour votre médecin traitant.

Vous pouvez appeler l'hôpital pour demander
des explications
sur vos traitements.

Vous pouvez demander de l'aide
pour les médicaments et les soins à faire chez vous.

**Aide de l'assistante sociale.**

Si vous avez des questions ou besoin d'aide,

vous pouvez parler avec une assistante sociale
de l'hôpital.

Elle peut vous aider à organiser votre sortie.

*Document relu par les travailleurs de l'atelier FALC de l'ESAT des Voies du Bois de Colombes.*

Hôpital Saint-Louis AP-HP
Apei de la Boucle de la Seine agir ensemble avec nos différences
ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS