



**MINISTÈRE
DES ARMÉES**

Liberté

Égalité

Fraternité



Hôpital National d'Instruction des Armées Percy

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



LE MOT DU MÉDECIN-CHEF DE L'HÔPITAL

Chers usagers,

Bienvenue à l'Hôpital National d'Instruction des Armées Percy. Ce livret d'accueil est un guide pratique qui vous accompagnera tout au long de votre séjour parmi nous. Vous y trouverez les informations essentielles pour faciliter votre prise en charge et répondre à vos interrogations.

Nous espérons que ce guide contribuera à rendre votre séjour plus confortable. L'ensemble de nos équipes est mobilisé pour vous assurer une prise en charge de qualité et bienveillante.

Avec l'ensemble du personnel, je vous souhaite un parcours de qualité et vous assure de notre sincère engagement à vos côtés.

Le Médecin-Chef de l'hôpital

Le personnel de l'HNIA Percy

Quelques commentaires de nos patients :

« Très bon suivi médical, personnel très agréable »

« Équipe chaleureuse et sécurisante, bravo »

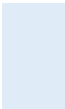
« Excellent accueil et excellente communication »

« Une dynamique de groupe qui m'a aidé à faire face et à me dépasser malgré les durs obstacles »

« Prise en charge optimale de la première consultation jusqu'à la sortie. Sans hésiter, je pense avoir bénéficié d'un pôle d'excellence, merci !!!! »

« Grande bienveillance de tout le personnel, que ce soit de l'accueil au médecin »

SOMMAIRE



Accèsp4



L'hôpital Percyp6



Mon parcours de soinsp10



Informations pratiquesp18



Mes droits et responsabilitésp22



Notre démarche qualitép28

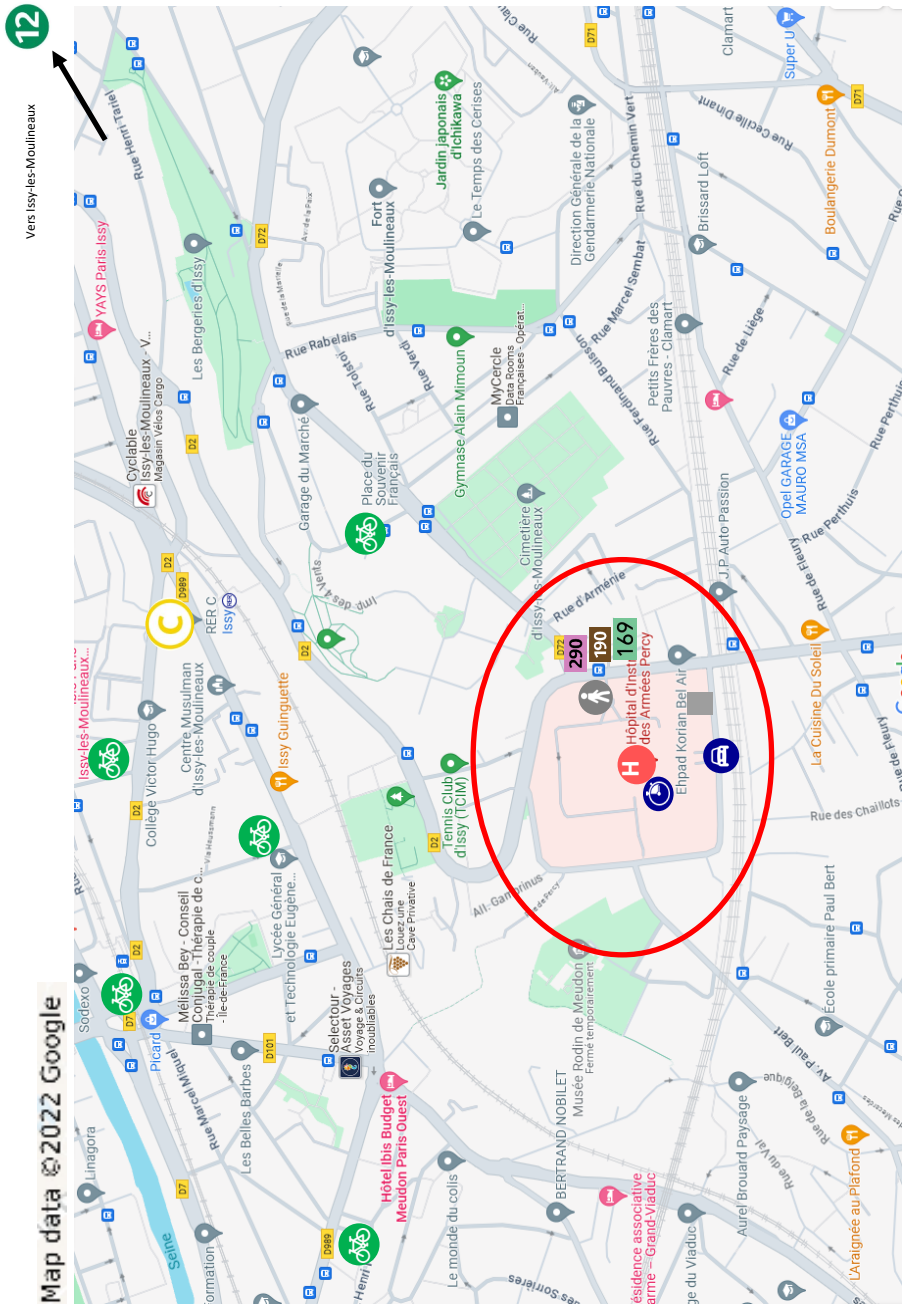


Mécénatp34



Numéros utiles.....p35

ACCÈS À L'HÔPITAL



ACCÈS À L'HÔPITAL

Pour vous rendre à l'hôpital, prévoyez un temps supplémentaire afin de réaliser les formalités administratives.

Accès sécurisé

Un contrôle d'identité, de vos effets et de votre véhicule seront effectués à votre arrivée sur le site de l'enceinte militaire.

L'accès à l'hôpital est interdit aux enfants de moins de 15 ans, sauf autorisation de la direction.



Accès vélo



Station Vélib®

Plusieurs stations VELIB à proximité :

- ♦ 53 rue d'Erevan, 92130 Issy-les-Moulineaux
- ♦ 24 Cours Saint-Vincent, 92130 Issy-les-Moulineaux



Accès transports



— RER C — Station Issy



Mairie d'Issy — Métro 12



— RER C — Station Issy (2026)



Bus 290 — Arrêt Hôpital Percy



Bus 190 — Arrêt Hôpital Percy



Bus 169 — Arrêt Hôpital Percy



Accès piéton



2 rue du lieutenant Raoul Batany
Clamart, 92140, CEDEX



Standard : 01 41 46 60 00

101 avenue Henri Barbusse
(fermé pour les patients)



Accès voiture

En voiture, le stationnement est possible dans l'enceinte de l'hôpital mais peut être très vite saturé.

Borne de recharge de voiture électrique au : 1, rue de Verdun, 92140 Clamart.



Hôpital National d'Instruction des Armées Percy



Dépose minute



Entrée | Sortie véhicules



Parking urgences (places limitées)



Centre de Transfusion Sanguine des Armées (CTSA)

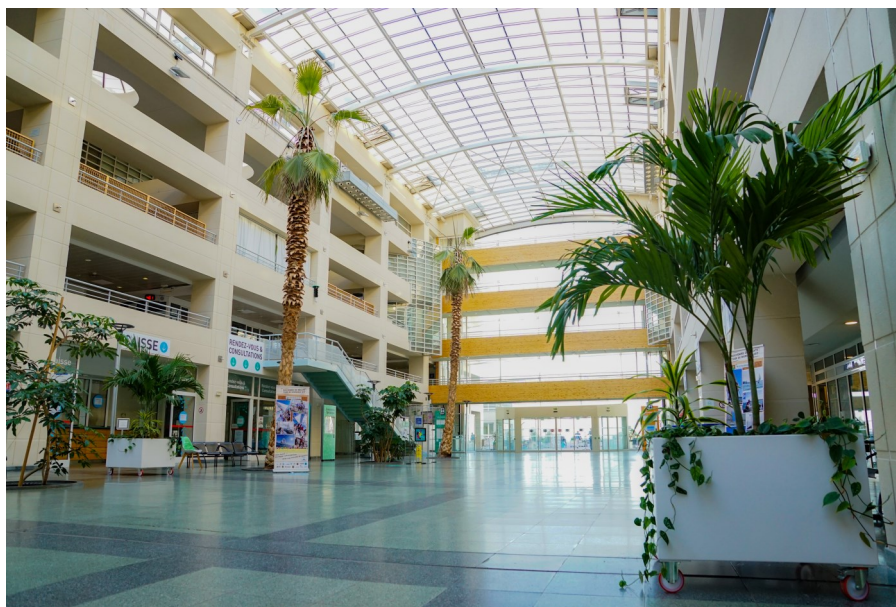
L'HÔPITAL PERCY

— OUVERT À TOUS —

SANS DÉPASSEMENT D'HONORAIRE



L'hôpital National d'Instruction des Armées Percy est ouvert à tous les assurés sociaux âgés de 15 ans et plus et aux militaires 24h/24 et 7j/7. C'est aussi un centre de référence pour les patients polytraumatisés graves (blessés militaires, grands brûlés, victimes de crise sanitaire majeure, traumatologie routière, accidents domestiques).





L'HÔPITAL PERCY

L'OFFRE DE SOINS

CHIRURGIE

Chirurgie Ambulatoire
Chirurgie Orthopédique
Chirurgie Plastique et Reconstructrice
Chirurgie Thoracique et Vasculaire
Chirurgie Viscérale et Digestive
Dentaire (Odontologie)
Neurochirurgie
Ophtalmologie
ORL & Chirurgie Cervico-Maxillo-Faciale

SERVICES MÉDICO-TECHNIQUES

Imagerie Médicale
Laboratoire de biologie médicale
Pharmacie hospitalière

CONSULTATIONS

Consultation de toute spécialisation médicale ou chirurgicale
Centre principal d'expertise médicale du

MÉDECINE ET ONCOLOGIE

Cardiologie
Dermatologie
Hépto-Gastro-Entérologie
Hématologie
Hôpital Médical de Jour
Médecine Interne et Rhumatologie
Médecine Physique et de Réadaptation
Neurologie
Pneumologie
Psychiatrie

URGENCES

Anesthésie
Bloc opératoire
Réanimation et centre de traitement des brûlés
Service d'accueil des urgences

PÔLES D'EXCELLENCE

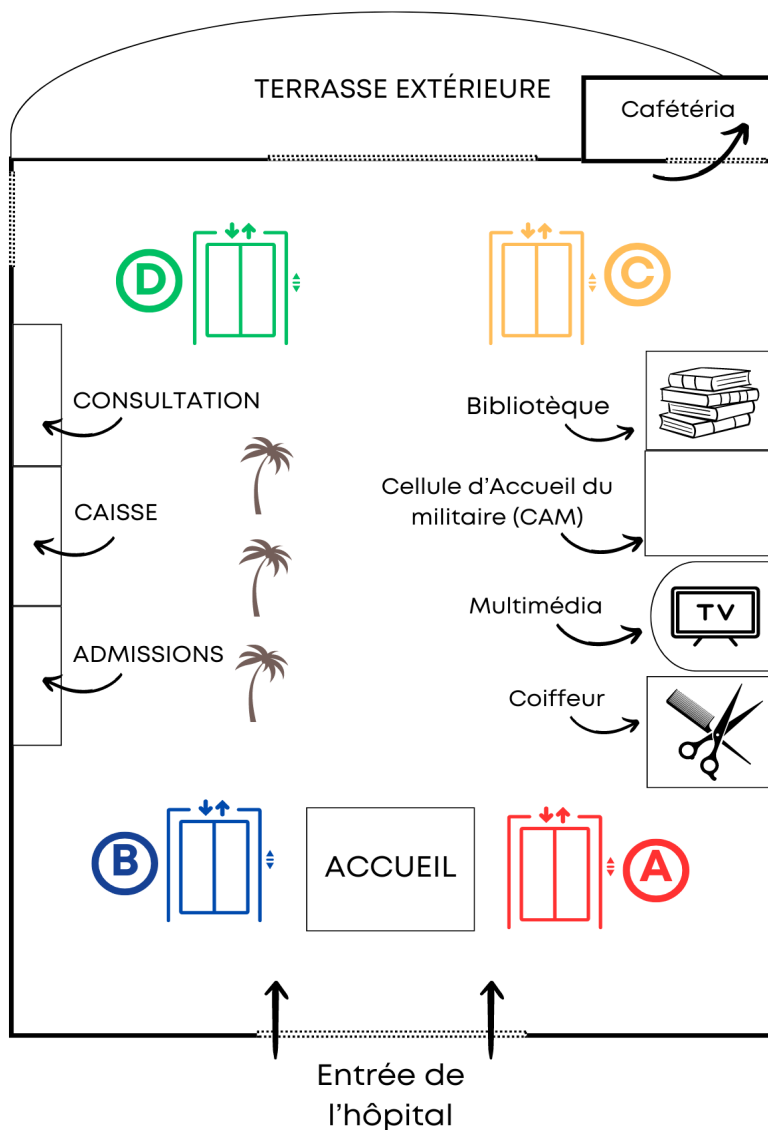
Prise en charge des grands brûlés
Centre de conseil et de vaccination de voyageurs
Centre principal d'expertise médical du personnel naviguant
Prise en charge des cancers du sang, du cerveau, du poumon, du système digestif, de la face et du cou

Neurochirurgie éveillée
Unité de recherche clinique
Équipe mobile de prise en charge de la douleur (Label douleur chronique)
Équipe mobile de soins palliatifs



S'ORIENTER DANS L'HÔPITAL

HALL DE L'HÔPITAL PERCY





S'ORIENTER DANS L'HÔPITAL



+4	Unité de recherche clinique et Qualité
+3	/
+2	Médecine Physique et de réadaptation (MPR)
+1	- Chirurgie réfractive - CCS : dermatologie, ORL, ophtalmologie
0	Consultations centralisées (CCE) : - odontologie - toute spécialisation médicale ou chirurgicale
-1	- Hématologie - Hôpital de jour



+4	/
+3	Neurologie
+2	Pneumologie
+1	- Allergologie - Endoscopie digestive - Endoscopie pulmonaire - Exploration fonctionnelle respiratoire
0	Cafétéria
-1	/
-2	- Imagerie médicale - Biologie



+4	Chirurgie orthopédique plastique
+3	Chirurgies : - viscérale - vasculaire - Neurochirurgie - Ophtalmologie (hospitalisation) - ORL et cervico-maxillo-faciale
+2	Médecine Physique et de réadaptation (MPR)
+1	Unité de chirurgie ambulatoire, assistante sociale, Consultations ORL et ophtalmologie, maison des usagers, consultation douleur, équipe mobile de soins palliatifs
0	- Admissions - Centre de traitement des brûlés (CTB) - Caisse
-1	Plateau technique MPR
-2	- Service d'Accueil des Urgences (SAU) - Chapelle - Dépositaire



+4	Chirurgie orthopédique plastique
+3	Médecine interne
+2	Pneumologie
+1	- Cardiologie - Cardiologie vasculaires - Unité de soins intensifs cardiologie (USIC) - Plateau technique de cardiologie
0	- Psychiatrie - Bibliothèque - Cellule d'accueil du militaire - Chefferie - Espace multimédia - Salon de coiffure
-1	/
-2	Coronarographie

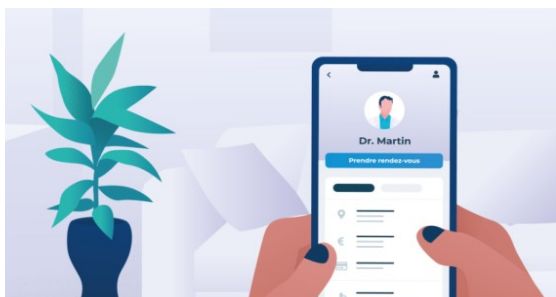
Les projets de rénovation de l'HNIA Percy sur plusieurs années amenant de nombreux changements, il est préférable de consulter régulièrement le panneau dans le hall de l'hôpital. (Niveau 0)

MON PARCOURS DE SOINS

PRISE DE RENDEZ-VOUS

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, prenez vos rendez-vous en ligne pour une consultation dans les spécialités suivantes :

- ◇ Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
- ◇ Chirurgie thoracique et vasculaire
- ◇ Chirurgie viscérale et digestive
- ◇ Échodoppler
- ◇ Gastro-entérologie et hépatologie
- ◇ Hématologie
- ◇ Ophtalmologie
- ◇ ORL— Chirurgie de la face et du cou
- ◇ Médecine Interne et Rhumatologie



Pour les autres consultations, vous pouvez contacter le service des consultations centralisées externes au 01 41 46 63 62 ou au 01 41 46 63 63.

MON PARCOURS DE SOINS



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

La **carte navette** est une carte nécessaire pour recevoir des soins (sauf urgence) au sein de notre hôpital. Celle-ci permet au personnel de vous identifier rapidement grâce aux informations qu'elle comporte : nom, prénom, date de naissance, identifiant permanent du patient. Elle permet de connaître vos droits auprès de l'assurance maladie et de votre complémentaire santé pour l'accès aux soins. Elle est valable pour l'année calendaire à compter du 1er janvier.

✓ J'ai une carte navette à jour : je peux directement me rendre à l'enregistrement pour ma consultation ou mon hospitalisation.

✗ Je n'ai pas de carte ou elle n'est pas à jour : je peux transmettre mes informations au moins 72h avant par mail à l'adresse ci-dessous ou me rendre au bureau des admissions de l'hôpital à mon arrivée (prévoir 45min) :

hia-percy-shse.accueil.fct@def.gouv.fr

Les documents et informations suivantes sont nécessaires à toute création ou mise à jour de la carte :

- ☐ Carte d'identité à jour (recto/verso), passeport ou titre de séjour ;
- ☐ Carte Vitale à jour (recto/verso), ou attestation de droits à la sécurité sociale ; protocole de prise en charge ALD (100%) ;
- ☐ Carte mutuelle (recto/verso) ou assurance privée ;
- ☐ Complémentaire Santé Solidaire (C2S ex-CMU-C) avec accord ;
- ☐ Justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- ☐ Email et numéro de téléphone ;
- ☐ Autre document justificatif si nécessaire : carte Européenne d'Assurance Maladie, déclaration d'accident du travail ou maladie professionnelle, prise en charge à 100% etc. ;
- ☐ Si militaire, communiquer son numéro N.I.D.

Nous vous invitons à signaler tout changement auprès du service d'accueil afin de mettre à jour votre dossier administratif.

MON PARCOURS DE SOINS

VOUS VOUS PRESENTEZ AUX URGENCES

1

SECRÉTAIRE MÉDICALE :

Vous serez accueilli par un personnel administratif.

2

ACCUEIL IAO :

Vous aurez un premier entretien avec un Infirmier d'Accueil et d'Orientation (IAO). Le temps d'attente est estimé à 20 minutes.

3

PRISE EN CHARGE :

Dans une salle d'examen, un médecin évaluera cliniquement votre état de santé et vous apportera les premiers soins nécessaires.

4

ORIENTATION :

Après décision médicale, orientation vers :

- Une hospitalisation ;
- Un retour à domicile.

VOUS VENEZ POUR UNE CONSULTATION

1

BUREAU DES ADMISSIONS :

Si vous n'avez pas de carte navette ou quelle n'est pas à jour, à votre arrivé, rendez-vous au bureau des admissions.

2

ACCUEIL CENTRAL DES RDV (CCE RDC - CCS 1ER ÉTAGE):

Vous devez vous faire enregistrer pour signaler votre présence et être orienté vers la zone d'attente .

3

SALLE D'ATTENTE :

Votre praticien vous appellera pour la consultation.

4

CONSULTATION, ORIENTATION ET PROGRAMMATION :

- A l'issue de votre consultation, vous recevrez des consignes, courriers et ordonnances.
- Selon votre parcours vous pouvez être orienté vers la cellule pré-admission afin de programmer une hospitalisation.

MON PARCOURS DE SOINS

VOUS VENEZ POUR UNE HOSPITALISATION

1

ACCUEIL ADMISSION :

Vérification des données administratives vous concernant ainsi que votre mail personnel dans le cadre du recueil satisfaction (p29).

2

ACCUEIL SECRÉTARIAT DU SERVICE :

A votre arrivée, vous devez signaler votre présence au secrétariat médical du service dans lequel vous êtes attendu.

3

HOSPITALISATION :

Les parcours d'hospitalisation évoluent selon les modalités choisies avec votre praticien.

4

SORTIE :

La préparation et l'anticipation de votre sortie sont des étapes essentielles. Si vous avez la moindre question n'hésitez pas à contacter votre praticien.



VOTRE IDENTITÉ, VOTRE SÉCURITÉ

A chaque étape de votre prise en charge, nous vérifions votre identité.

Lors de votre hospitalisation, un bracelet d'identification vous sera proposé. **Vous devez vérifier l'exactitude des informations mentionnées** sur l'étiquette, n'hésitez pas à signaler toute erreur sur votre identité à un professionnel de santé.



UNITÉ DE RECHERCHE CLINIQUE

L'HNIA Percy participe activement à la recherche afin d'améliorer les prises en charge de patients dans de nombreuses pathologies. L'Unité de Recherche Clinique (URC) est une équipe constituée de professionnels de la recherche clinique. Elle accompagne l'élaboration et le suivi des protocoles de recherche pour bénéficier de traitements innovants. Elle est le garant de la rigueur scientifique et du respect des aspects réglementaires et éthiques. La recherche offre la possibilité d'intégrer les dernières avancées de la science et de la médecine.

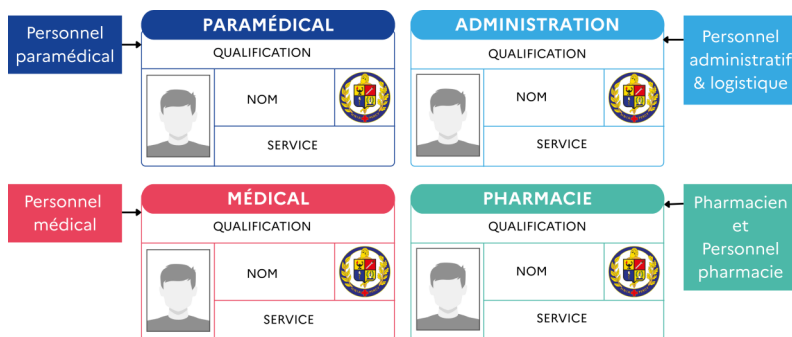
MON PARCOURS DE SOINS



L'IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

L'équipe soignante est à votre disposition pour vous écouter, vous renseigner et vous conseiller pendant votre séjour.

Les professionnels qui vous prennent en charge portent des tenues blanches - excepté dans certains secteurs (bloc, réanimation) - et sont identifiés par leur badge.



LA SPÉCIFICITÉ MILITAIRE

Vous êtes admis dans un établissement de santé militaire ouvert à tout public. En cas de nécessité, selon les événements, la priorité d'accueil est cependant donnée aux militaires et ayants-droits, et votre prise en charge peut en être modifiée ou différée.

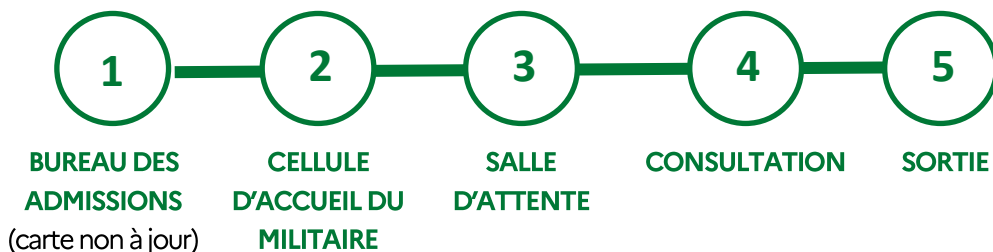
Par ailleurs les mutations et les départs en opérations extérieures (OPEX) des soignants et praticiens peuvent également avoir un impact sur votre suivi : en cas d'absence de votre praticien référent, la continuité des soins est assurée par un collègue de compétence équivalente.



MON PARCOURS DE SOINS MILITAIRE OU AYANT-DROIT



VOUS VENEZ POUR UNE CONSULTATION



Vous avez un **bon d'avis** spécialisé de votre centre médical des armées ou une **lettre** de votre médecin traitant : contactez la cellule d'accueil du militaire (CAM) pour faciliter votre prise de rendez-vous médical.

Si vous avez un accident de service, venez avec l'ensemble des documents attestant (extrait de registre des constatations) ou pension militaire d'invalidité.

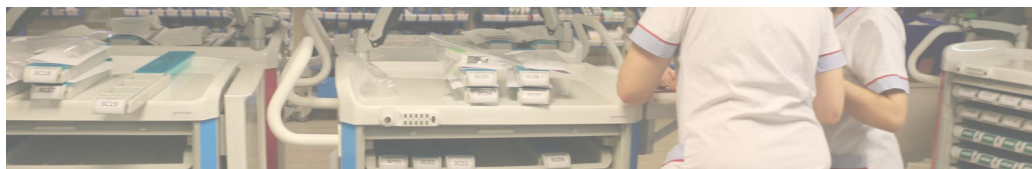


UNIQUEMENT POUR LES MILITAIRES ET LEURS AYANTS-DROIT

Contacter la CAM du lundi au vendredi de 8h à 17h

 01 41 46 66 70

MON PARCOURS DE SOINS



PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

1 À VOTRE ARRIVÉE

Pour optimiser votre prise en charge, veuillez apporter systématiquement vos ordonnances et traitements habituels.

Il vous sera demandé de signaler au médecin dès votre arrivée les traitements en cours et ceux pris en automédication ainsi que les coordonnées de votre pharmacie.

2 HOSPITALISATION

Les traitements apportés vous seront retirés durant votre séjour afin d'éviter des erreurs.



Les médicaments adaptés à votre situation vous seront distribués en chambre par les infirmiers.

Votre collaboration est indispensable pour garantir la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse. Vous pourriez être amené à rencontrer un pharmacien ou un préparateur en pharmacie à l'occasion d'entretiens pharmaceutiques proposés pour certains médicaments.

3 SORTIE

Les infirmiers vous rendent les traitements confiés, à l'exception de ceux qui ont été arrêtés sur l'ordonnance de sortie.

Les médicaments arrêtés seront détruits.

Le médecin vous remet une ordonnance : n'hésitez pas à lui poser toutes vos questions sur votre traitement et les modifications éventuelles apportées.

MON PARCOURS DE SOINS

FACTURATION

Plusieurs participations financières (listées ci-dessous) sont généralement prises en charge (en totalité ou partiellement) par votre mutuelle ou complémentaire santé, **renseignez-vous** avant de vous rendre au sein de l'établissement :

- Le **forfait journalier** d'hospitalisation correspond à votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien.
- Les **frais de transport** sont à votre charge, sauf prescription médicale justifiée par le médecin traitant ou correspondant et anticipée.
- Le **ticket modérateur** correspond à la part des dépenses restant à votre charge. Il est de 20% en hospitalisation et de 30% pour les consultations, 40% pour le dentaire.
- Le **forfait « acte lourd »** : lorsque qu'un acte est supérieur à 120€, lors d'une hospitalisation, le ticket modérateur est alors de 24€.
- Un **forfait patient urgence** peut vous être facturé pour toute consultation non suivie d'une hospitalisation de 19,61€.
- La **chambre individuelle**.

La facture des prestations restant à votre charge vous sera adressée par courrier postal.

SORTIE

Avant de quitter l'hôpital (sortie le matin avant 11h) il vous sera demandé de vous présenter au secrétariat du service pour valider votre sortie.

Les formalités de sortie s'effectuent dans le service d'hospitalisation. La secrétaire médicale du service s'assure que les prescriptions, les certificats médicaux, les documents administratifs, les dates des prochains rendez-vous, ainsi qu'un courrier destiné à votre médecin traitant vous ont été remis par le médecin, ceci afin d'assurer au mieux la continuité des soins. Elle vous remet également un bulletin de situation à valeur d'arrêt de travail sur la durée d'hospitalisation ou pour faire valoir vos droits.

En fonction de la durée du séjour et de votre état de santé, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie sur le week-end ou d'une autorisation d'absence de moins de 12h00 (pour raison exceptionnelle). Cette décision relève strictement d'un médecin du service.



INFORMATIONS PRATIQUES

SERVICES À VOTRE DISPOSITION



CHAMBRE ET HÉBERGEMENT

L'établissement dispose de chambres individuelles (avec supplément) et de chambres doubles. Vous avez la possibilité, en fonction des disponibilités du service, de bénéficier d'une chambre individuelle.

Toutefois, votre demande peut ne pas être satisfaite si l'état de santé d'un autre patient nécessite des précautions complémentaires en chambre individuelle.



LES EFFETS PERSONNELS

Vous devez apporter vos affaires de toilette et effets personnels nécessaires à votre séjour.

Pensez à apporter un **cadenas** afin de verrouiller votre placard lorsque vous êtes absent de votre chambre (examens, bloc,...). Certaines chambres ont été rénovées et sont équipées de placards à code personnalisable, mais ce n'est pas le cas de tous les services et l'hôpital reste un lieu ouvert au public.

Ne prenez que le strict minimum et **évit**ez bijoux et objets de valeur. Dans le cas contraire, vous pouvez déposer et retirer vos objets personnels de valeur au coffre de l'hôpital, situé dans le service des Admissions (hall central), entre 8h et 17h30 du lundi au jeudi et entre 8h et 17h le vendredi. Pendant le week-end et les heures non ouvrables, une procédure spécifique est mise en œuvre : renseignez vous auprès du cadre de santé.

En cas de refus de dépôt au coffre de ces objets de valeur, l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de leur perte ou de leur dégradation.

En cas de perte d'objets, nous vous invitons à vous rapprocher du service intérieur de l'hôpital au 01 41 46 60 34.



INFORMATIONS PRATIQUES

SERVICES À VOTRE DISPOSITION



TÉLÉVISION

Pour obtenir le service de télévision dans votre chambre, rendez vous auprès de l'espace multimédias situé dans le hall d'accueil.



Les tarifs :

- * 24h : 4,00 €
- * 7 jours : 24,00€
- * 14 jours : 47,00€
- * 21 jours : 68,20€
- * 28 jours : 80€

Le QR Code pour accéder au service :



COURRIER

Chaque patient hospitalisé a la possibilité d'envoyer et de recevoir du courrier. La boîte aux lettres est située dans le hall central.



Le bureau postal est ouvert du lundi au vendredi,
de 9h30 à 11h 45 et de 12h30 à 16h30 (vendredi 15h45)

contactez-le au 01 41 46 60 31.

Les prestations possibles pour les patients hospitalisés sont l'envoi de courrier (simple ou recommandé) et l'envoi de colis. La distribution du courrier a lieu tous les jours ouvrables de la semaine à partir de 11h, par la secrétaire du service d'hospitalisation.

Il est impératif de préciser à vos correspondants le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé.



INFORMATIONS PRATIQUES

SERVICES À VOTRE DISPOSITION



BIBLIOTHÈQUE

Chaque patient peut emprunter des livres à la bibliothèque située dans le hall central (niveau 0). Les livres sont prêtés gracieusement pour une semaine.

Permanences : du mardi au vendredi de 13h à 16h.

Un chariot passe également une fois par semaine dans les chambres de tous les services (sauf hématologie et CTB) .

Les bibliothécaires sont joignables aux horaires d'ouverture au :

01 41 46 61 28.



BIBLIOTHEQUE POUR TOUS



COIFFEUR

Chaque patient hospitalisé a la possibilité de se faire coiffer dans le salon situé dans le hall central.

HORAIRES :

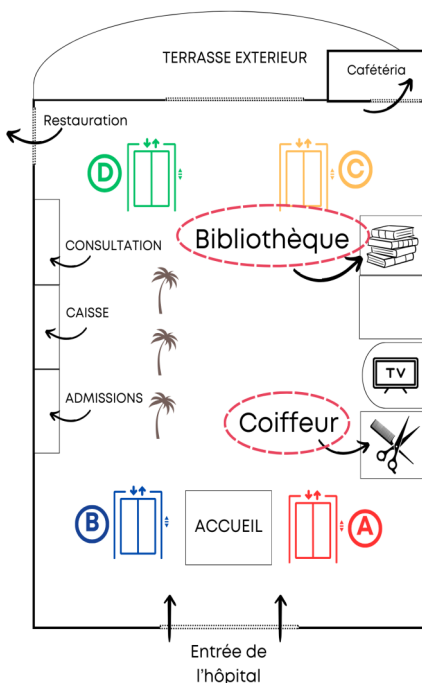
Lundi au jeudi :
7h30 - 12h00 et 12h45 - 16h30

Vendredi :
8h00 - 12h00 et 12h45 - 13h45

POUR PRENDRE RENDEZ-VOUS :

01.41.46.60.30

Le règlement s'effectue à la caisse (en face, au rez-de-chaussée).





INFORMATIONS PRATIQUES

SERVICES À VOTRE DISPOSITION



LES VISITES

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00 dans les services d'hospitalisation (hors épidémies).

Certaines unités d'hospitalisation requièrent des dispositions particulières qui vous seront indiquées, notamment pour les horaires. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou à l'équipe soignante qui répondra au mieux à vos interrogations.



LA RESTAURATION

Les diététiciens et le service de restauration assurent la conception de vos repas, préparés sur place quotidiennement.

Vous êtes invités à respecter les indications des professionnels de santé. Il est interdit de vous faire remettre des vivres ou boissons sans autorisation médicale, toute nourriture extérieure ne pouvant être stockée.

Les aides-soignants du service recueillent vos aversions, allergies et pratiques religieuses afin qu'elles soient prises en compte de façon à adapter au mieux vos repas.

HORAIRES INDICATIFS DES REPAS :

- Petit déjeuner : 08h00
- Déjeuner : entre 11h30 et 13h30
- Dîner : 19h00





RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL

Les devoirs des usagers



Chacun est prié de se frictionner les mains, y compris avant et après la visite à un patient, à l'aide des produits hydro-alcooliques mis à disposition afin d'éviter la transmission manuportée de germes.



Les animaux sont interdits à l'hôpital, à l'exception des chiens guides et d'assistance.



Nous vous invitons à ne pas apporter de plantes en pot (de nombreux champignons et bactéries se retrouvent dans la terre), les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres mais restent interdites dans les services recevant des patients immunodéprimés.



Il est formellement interdit de fumer ou vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Les médecins sont à votre disposition pour vous aider à arrêter de fumer.



L'HNIA Percy est un établissement militaire : Il est interdit de prendre des photos et vidéos. Une vidéo surveillance est installée pour votre sécurité.



Chacun doit être traité avec respect et bienveillance. Aucun acte de violence physique ou verbale ne sera toléré. Les patients doivent également respecter les locaux, matériels et mobiliers mis à leur disposition. Tout manquement pourra faire l'objet de poursuites.



Aucune somme d'argent ni avantage ne peut être versé aux professionnels par les patients. Le démarchage est interdit sur le site.



L'établissement est animé par des valeurs du service public : continuité, adaptabilité, égalité de traitement, neutralité et respect de la laïcité. Chacun doit être traité avec respect et courtoisie.



Engagés pour réduire notre empreinte carbone, nous mettons en œuvre une politique de développement durable pour que soigner ne rime pas avec polluer.

Le règlement intérieur est disponible sur demande.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

MES DROITS



INFORMATION ET CONSENTEMENT

Durant votre séjour, les professionnels de santé vous informeront de manière claire et complète sur votre état de santé. Ils recueilleront systématiquement **votre consentement éclairé** pour tous les actes de soins et d'investigation ainsi que pour les transferts de service. Dans le cas d'une urgence vitale ou lorsque le recueil de votre volonté est impossible, la **personne de confiance** désignée sera sollicitée.

En outre, il vous sera demandé lors de votre arrivée d'identifier une ou plusieurs personnes à prévenir en cas d'évènement particulier au cours de votre séjour.

Enfin, notre hôpital est un lieu de formation. Votre consentement sera sollicité avant toute séance d'enseignement pouvant nécessiter votre participation.



Les informations sont disponibles ici ou auprès du service :



PERSONNE DE CONFIANCE



Vous pouvez désigner une « personne de confiance » de votre entourage (conjoint, famille, amis). Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux si vous le souhaitez. C'est également la personne à qui vous exprimerez vos souhaits concernant les soins et vers qui les professionnels se tourneront si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer vos vœux.

lontés.



Le **formulaire de la personne de confiance** est disponible ici ou auprès du service :



MES DROITS



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous avez la possibilité de rédiger par avance des directives anticipées, il s'agit d'un droit du citoyen.

Ce document, écrit sous la forme de votre choix, témoigne de vos volontés en terme de prise en soins si **vous n'êtes plus en capacité de vous exprimer**. Il est important que vous informiez les personnels de vos directives lors de votre parcours afin qu'ils puissent les prendre en compte. Vous pouvez également les créer et les déposer sur « Mon espace santé ».

Ces directives anticipées peuvent être rédigées ou modifiées à tout moment de la vie (avec ou sans maladie chronique ou maladie grave).

Les équipes de soins peuvent vous aider à les rédiger sur demande de votre part.



Le **formulaire de directives anticipées** est disponible ici ou auprès du service :



LE DON D'ORGANES

De nombreux patients sont en attente de greffe. La loi prévoit qu'un don d'organes ou de tissus puisse être réalisé en l'absence d'opposition du vivant de la personne défunte.

Ce refus peut être consigné auprès du registre national des refus ou par le témoignage des proches qui seront contactés si le prélèvement est envisagé.



MES DROITS



LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge, nous collectons et traitons de manière informatisée vos données personnelles dans le système d'information hospitalier (SIH) du service de santé des armées.

Nous vous garantissons que les grands principes relatifs à la protection des données personnelles sont respectés conformément au *Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)*. En application de la loi n° 78-17 modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification (essentiellement pour la partie administrative), de limitation et de portabilité sur place ou auprès du secrétariat de la direction de l'HNIA en adressant un courrier par voie postale.

ATTENTION : il est impératif d'utiliser votre messagerie sécurisée en santé (depuis « mon espace santé ») pour envoyer des documents médicaux ou administratifs à l'établissement, afin de réduire le risque de piratage des données. Si vous avez activé votre DMP, votre médecin peut également le consulter pour accéder à vos comptes rendus et ordonnances (sauf en cas d'opposition?

La réutilisation des données en vue de recherches, études et évaluations dans le domaine de la santé ne sera réalisée que dans un cadre conforme au RGPD. Vous pouvez vous opposer à la réutilisation des données vous concernant.

→ <https://www.defense.gouv.fr/sante/kiosque-du-ssa/rgpd-notices-dinformation-reglementaires/rgpd-systeme-dinformation-hospitalier-sih>



La **notice d'information** en version intégrale sur les données à caractère personnel traitées par le SIH, est disponible ici :



MES DROITS



SERVICE SOCIAL

Les assistants de service social affectés au service social des hospitalisés assurent le soutien médico-social des patients et de leurs familles. Ils exercent une mission prioritaire au profit des personnels du Ministère des Armées.

Dans le respect des règles éthiques, déontologiques et en vertu du secret professionnel de par sa fonction, l'assistant de service social assure l'accompagnement social des personnes hospitalisées :

MISSIONS GÉNÉRALES

- Accès à l'information et aux droits des patients,
- Mise en œuvre des dispositifs d'action sociale et médico-sociaux de droit commun et ministériels,
- En lien avec les équipes médicales et paramédicales, participation à :
 - l'élaboration du projet thérapeutique,
 - la mise en œuvre d'un plan d'aide adapté,
 - l'expertise sociale auprès des équipes médicales,
- Aide et accompagnement des personnes en difficulté,
- Participation à :
 - l'organisation des retours à domicile,
 - l'orientation des patients vers une structure adaptée.

MISSIONS SPÉCIFIQUES

- Soutien social des ressortissants du ministère des Armées, de la Gendarmerie et de leur famille à l'occasion d'évènements graves, en lien avec les cellules d'aide aux blessés et avec le réseau social national.
- Prise en charge des personnes concernées par un plan civil d'urgence,
- Contribution à la mise en œuvre des mesures de protection des personnes vulnérables et des situations d'enfants en risque de danger.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

L'hôpital s'est engagé, à travers son projet d'établissement, dans une démarche continue visant à garantir la qualité et la sécurité tout au long du parcours de soins du patient.

Il s'agit d'un axe stratégique prioritaire de la politique managériale, basé sur la promotion d'une culture « Qualité » et sur l'amélioration continue des pratiques professionnelles, de la pertinence des soins et de la gestion des risques associés aux soins.



LA CERTIFICATION



Des évaluations internes ou externes diligentées par la Haute Autorité de Santé (HAS) permettent de mesurer régulièrement le niveau de qualité atteint et de guider les actions d'amélioration à mettre en œuvre.

Les indicateurs externes sont accessibles en toute transparence sur le site internet de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr

Le site QualiScope de la HAS permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et sécurité des soins de l'hôpital. Vous y trouverez l'ensemble des résultats nationaux concernant les indicateurs qualité et de la certification de l'établissement.



Pour en
savoir
plus :



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



L'EXPÉRIENCE PATIENT

A l'échelle de l'établissement, sont régulièrement réalisées des enquêtes de satisfaction internes :

- Borne de satisfaction
- Questionnaires
- Expérience patient (entretiens)

Ces évaluations internes sont complétées par le dispositif national mis en œuvre par la HAS: e-Satis (détail ci-dessous)



Questionnaire
de
satisfaction :



E-satis est une enquête menée à l'échelle nationale par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) dans l'ensemble des établissements de santé. Les questionnaires sont envoyés par courriel aux patients hospitalisés (> 48h en médecine et chirurgie, > 7 jours en SMR et séjour en UCA).

L'établissement participe à cette démarche d'amélioration continue en relevant les adresses mail des patients, en les transmettant à la H.A.S. et en mettant en œuvre des actions visant à améliorer la qualité de l'accueil et des soins en fonction des résultats publiés.

La synthèse annuelle de cette enquête est publiée dans Qualiscope pour permettre aux patients de comparer les établissements entre eux.

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer le temps nécessaire pour y répondre : vos réponses nous sont précieuses car elles nous permettent de nous améliorer toujours davantage.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont des bénévoles, membres d'associations de patients et déclarés à l'ARS. Ils ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des usagers de l'établissement (patients, entourage). Ils ont également pour rôle de faire part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et, le cas échéant, de proposer des pistes d'amélioration. C'est ainsi qu'un projet des usagers personnalisé a été écrit en collaboration avec l'établissement. Son avancement est suivi lors de la Commission des Usagers (CDU).

Une « **Maison des usagers** » a ouvert ses portes au 1er étage (consultations spécialisées) et nos représentants vous y accueillent ou assurent une permanence téléphonique selon les créneaux affichés. Ils peuvent également vous accompagner si vous rencontrez des difficultés ou avez besoin de conseils et se sont formés en tant qu'ambassadeurs pour le Dossier Médical Patient.

Vous pouvez les contacter par téléphone (01.41.46.63.26) ou par courriel :

hnia-percy-usagers.contact.fct@def.gouv.fr

MEMBRES DE LA CDU (COMMISSION DES USAGERS) :

- Médecin chef
- Représentants des Usagers
- Cadres de pôles
- Médiateurs médical et non médecin
- Responsable de la Cellule Qualité Gestion des Risques
- Membre des conseils de la fonction militaire ou un président de catégorie ou un président du personnel militaire et son suppléant
- Représentant d'une association agréée d'usagers du système de santé



Pour en savoir plus



LES ASSOCIATIONS À L'HÔPITAL

Des bénévoles de différentes associations sont disponibles pour visiter les patients et les écouter.

Vous pouvez demander la liste des associations et leurs coordonnées et demander le passage d'un bénévole en contactant le personnel soignant ou le secrétariat du service.

Liste des associations
à l'hôpital :



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



REMERCIEMENTS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Que vous soyez satisfait ou non de votre prise en charge, vous pouvez, en premier lieu, vous adresser au cadre de santé du service dans lequel vous avez séjourné.

D'autres moyens d'expression sont également à votre disposition: questionnaire satisfaction, courriers de réclamation... Ces derniers sont à adresser à la direction de l'hôpital, puis sont analysés dans le respect du secret médical, par une commission en présence des représentants des usagers.

En cas de rupture de communication avec les professionnels d'un service, vous avez également la possibilité de faire appel au médiateur de l'établissement (coordonnées disponibles au secrétariat de la Direction). LE médiateur est un tiers bienveillant qui se positionne en intervenant.

A l'échelle de la région, L'ARS (Agence Régionale en Santé) met à disposition des usagers (patients et entourage) un portail de signalement des événements indésirables en santé sur lequel toute personne peut signaler un évènement:

Signalement-sante.gouv.fr

Ce site explique en quoi consiste le signalement, quels événements sont concernés par la déclaration et comment les déclarer.

Notre établissement est lui-même déjà engagé dans cette démarche de transparence (déclaration par les professionnels de santé).



Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

Patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins suivants :

 Médicaments	 Dispositifs médicaux	 Produits de la vie courante ou de l'environnement	 Actes de soins (dont infections associées aux soins)
 Produits de tatouage	 Produits cosmétiques	 Compléments alimentaires	 Produits ou substances ayant un effet psychoactif



JE SIGNALE

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



SECRET ET DOSSIER MÉDICAL

Les informations concernant votre santé sont protégées par le respect du secret médical. Elles sont tracées dans votre dossier médical et peuvent être échangées entre les professionnels impliqués dans votre parcours de soins. Vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier médical en consultation sur place ou par envoi postal. Les frais d'impression et d'envoi sont à votre charge (sauf 1er envoi) selon le tarif en vigueur. Celui-ci peut également être envoyé sur votre espace santé numérique.

Une demande doit être effectuée en justifiant de votre identité (CNI, passeport, etc.) et d'un certain nombre de pièces règlementaires. L'adresse mail de contact pour en faire la demande est

hia-percy.secretariat.fct@def.gouv.fr

Votre dossier est conservé durant 5 ans à l'HNIA Percy à compter de la date de votre dernier séjour hospitalier, puis pour une durée totale de 20 ans auprès du Service des Archives Médicales et hospitalières des Armées.

L'établissement est engagé dans une démarche d'alimentation de votre Dossier Médical Patient (DMP) (compte-rendu d'examens, de consultation, d'hospitalisation...). Les médecins peuvent également être amenés à le consulter dans le cadre de votre prise en soins (avec accord ou si urgence).

Vous pouvez vous opposer à son alimentation et/ou à sa consultation. Dans ce cas, vous devez en informer la secrétaire ou à défaut l'équipe de soins afin de tracer votre décision.

L'envoi de documents sensibles (données médicales ou identité), doit nous parvenir de façon sécurisée (papier ou messagerie en santé)

Nos représentants des usagers vous accompagnent dans l'activation et la navigation sur votre espace santé

Prenez rendez-vous!
01.41.46.63.26



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



LA BIENTRAITANCE

La bientraitance du patient est l'un des sujets majeurs de la démarche Qualité et s'inscrit dans les valeurs essentielles de l'HNIA Percy.

Notre objectif est de promouvoir et de mettre en œuvre toutes les conditions du bien-être de la personne soignée. C'est une priorité pour tous les professionnels de santé et cela implique un ensemble de comportements respectueux de la personne. Il est nécessaire pour les professionnels de se former en continu afin de favoriser un environnement toujours plus sécurisé pour le patient, en détectant des vulnérabilités ou des situations inadaptées.

La promotion de la bientraitance va de pair avec la lutte contre toute forme de maltraitance.



LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La douleur est un symptôme extrêmement fréquent qui peut être générateur d'anxiété et d'inconfort : sa gestion tient une part importante dans la définition de la santé selon l'**Organisation Mondiale de la Santé (OMS)** et sa prise en charge est donc une priorité pour l'établissement.

Si un patient présente une douleur, celle-ci est évaluée selon des moyens et une fréquence adaptés à son état clinique dans le but de lui prescrire le traitement adéquat. Des réévaluations de l'efficacité et de la tolérance et de l'efficacité des traitements instaurés ont lieu tout au long du séjour (médicaments et techniques non médicamenteuses).

Les professionnels sont formés et accompagnés par une équipe dédiée (douleur chronique, douleur aiguë) et a reçu le label « douleur chronique » pour la qualité de ses prises en soins.

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 ... »





LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont les infections associées aux soins. Ce qui signifie qu'elles étaient absentes dans 48h suivant l'admission du patient à sein de l'hôpital Percy et ont été contractées au cours d'un séjour ou d'une consultation dans l'établissement.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales de l'HNIA Percy établit, en collaboration avec l'équipe de prévention du risque infectieux et les correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, un programme annuel de maîtrise des risques infectieux pour sécuriser la prise en charge.

⇒ **En tant que patient, comment participer à la lutte contre les infections nosocomiales et les bactéries multirésistantes ?**

Signaler à l'équipe soignante :

- Tout rapatriement sanitaire ou voyage récent effectué à l'étranger,
- Toute hospitalisation dans l'année à l'étranger,
- Tout antécédent de portage de bactérie multirésistantes (BMR) ou hautement, résistante émergente (BHRe).

Appliquer les mesures génériques d'hygiène à l'hôpital :

- Avoir une bonne hygiène corporelle,
- Se laver les mains après avoir été aux toilettes,
- Appliquer les consignes de préparation cutanée avant un geste chirurgical,
- Ne pas manipuler vous-même les dispositifs invasifs tels que les cathéters, les sondes etc.
- Appliquer les consignes d'hygiène en cas de situation pandémique ou épidémique., notamment utilisation de produits hydro-alcoolique.

⇒ **Règles pour les visiteurs**

- Se frictionner les mains avant et après la visite d'un patient à l'aide des produits hydro-alcooliques mis à disposition à l'entrée de chacune des chambres afin d'éviter la transmission manuportée de germes.
- Éviter de visiter des proches fragilisés en cas de signes respiratoires ou rhino-pharyngés et, en cas de doute, de porter un masque chirurgical.
- Se renseigner auprès de l'équipe soignante de la démarche à suivre lorsque qu'un patient fragile ou contagieux est placé en précautions COMPLEMENTAIRES.
- Suivre les consignes de port du masque en cas de situation pandémique ou épidémique.



MÉCENAT

Formulaire de don pour l'hôpital :

Si vous souhaitez faire un don et bénéficier ainsi d'une défiscalisation de 66%, il convient de remplir et de signer ce formulaire, puis de le transmettre à la **cellule suivi de projets & partenariat** (hia-percy-mecenat.contact.fct@def.gouv.fr), accompagné de votre **chèque** et d'une photocopie de votre **pièce d'identité** :

- 101, avenue Henri Barbusse BP406 – 92140 CLAMART CEDEX
- 01.41.46.60.00

1 Vos coordonnées

Nom : Prénom :
Adresse :
Ville : Code postal :
Téléphone : Adresse mail :

2 Votre don

Je souhaite faire un don à l'HNIA Percy d'un montant de :

Je souhaite que le don soit :

- ☐ Utilisé selon les besoins de l'hôpital
☐ Affecté au service suivant :
☐ Utilisé pour l'action suivante :

3 Votre moyen de paiement

Règlement par chèque ci-joint n° :

à l'ordre de l'Hôpital d'Instruction des Armées Percy

Fait le : A

Signature du donateur :

NUMÉROS UTILES



ADMINISTRATION

Standard : 01 41 46 60 00

Service social: 01.41.46.66.92

<https://www.hniapercy.sante.defense.gouv.fr/service-social/>

Formalité administrative CIVIL:

<https://www.hniapercy.sante.defense.gouv.fr/mes-formalites-et-conditions-de-sejour/>

Formalité administrative MILITAIRE (CAM) : 01.41.46.66.70

<https://www.hniapercy.sante.defense.gouv.fr/cellule-daccueil-du-militaire-cam/>

CONSULTATIONS-CONTACTS

Doctolib : <https://www.doctolib.fr/hopital-public/clamart/hopital-d-instruction-des-armees-percy-hia-percy>



Accueil des Urgences : 01.41.46.62.31

RDV Psychiatrie : 01.41.46.62.91 |

RDV imagerie : 01.41.46.63.12

RDV ophtalmo / ORL / dermato : 01.41.46.62.74

Consultations centralisées externes : 01.41.46.63.62 ou 01.41.46.63.63

CULTES

L'expression des convictions religieuses s'exerce dans la limite du respect de la neutralité du service public et des impératifs d'ordre public. Chacun peut participer à l'exercice de son culte (recueillement, passage d'un ministre du culte de sa religion, nourriture, liberté d'action et d'expression, rites funéraires...) dans le respect des contraintes liées au bon fonctionnement du service.

L'expression de cette liberté ne doit pas entraver celle d'autrui.

Aumônerie catholique : 01.41.46.60.35

Aumônerie israélite : 06.19.50.09.98 et 06.27.19.07.14

Aumônerie musulmane : 06.77.24.86.37 ou 06.64.61.33.73

Aumônerie protestante : 07.83.56.65.95 ou 06.33.56.18.37

REPRESENTANTS DES USAGERS

01.41.46.63.26

NOTES PERSONNELLES

PART I

Dotted lines for writing.

[illegible]

NOTES PERSONNELLES

[illegible]



Hôpital National d'Instruction des Armées

PERCY



hiapercy.sante.defense.gouv.fr



Hôpital National d'Instruction des armées Percy — 01 41 46 60 00
2 rue du Lieutenant Raoul Batany, 92 140, Clamart