

# Livret d'accueil du patient



Hôpital d'Instruction des  
Armées Percy

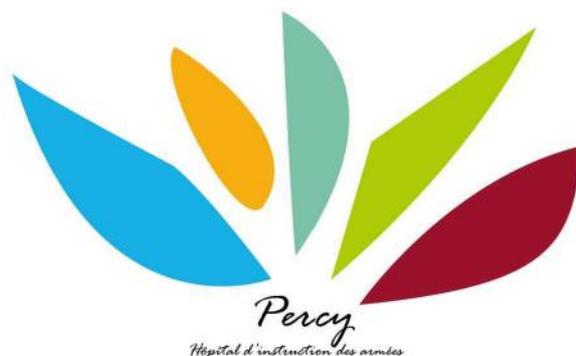
---

UN HÔPITAL OUVERT AUX MILITAIRES ET  
AUX CIVILS



# SOMMAIRE

<b>HISTORIQUE</b>	<b>3</b>
<b>ACCES A L'HOPITAL PERCY</b>	<b>5</b>
<b>VOS DIFFERENTES DEMARCHES ADMINISTRATIVES</b>	<b>7</b>
<b>CONSULTATION</b>	<b>12</b>
<b>HOSPITALISATION</b>	<b>14</b>
<b>INTERLOCUTEURS PRIVILEGES ET AUTRES SERVICES</b>	<b>18</b>
<b>DEMARCHE QUALITE</b>	<b>19</b>
<b>VOS DROITS ET DEVOIRS</b>	<b>22</b>
<b>DEVELOPPEMENT DURABLE A L'HOPITAL PERCY</b>	<b>36</b>
<b>LES REGLES RELATIVES A L'INFORMATIQUE ET AUX LIBERTES</b>	<b>37</b>
<b>LISTE DES ACRONYMES</b>	<b>38</b>



## HISTORIQUE

### Pierre-François PERCY



Le nom de notre hôpital rend hommage à un très grand médecin militaire français, le Baron Pierre-François Percy (1754 – 1825), qui fut le chirurgien en chef des armées sous la Révolution et l'Empire. Ce chirurgien talentueux reçut de nombreux prix et titres pour les avancées qu'il fit faire à la chirurgie et à la médecine en général.

Très engagé auprès des soldats blessés, il inventa les corps ambulants de chirurgiens militaires pour recueillir et soigner les blessés sous le feu de l'ennemi. Il fut aussi l'auteur d'un texte remarquable, le *Journal de Campagne*, témoignage bouleversant sur les souffrances des soldats blessés, la misère des habitants des régions dévastées par la guerre et l'indicible horreur des champs de bataille au soir des combats.

Le Baron Percy participa à presque toutes les campagnes militaires de l'Empire, notamment en tant que Chirurgien-en-chef de l'armée d'Allemagne, ce qui lui valut de nombreux honneurs. À sa mort, Pierre-François Percy fut inhumé dans la 18<sup>ème</sup> division du Cimetière du Père – Lachaise, où son monument porte la mention : « *Il fut le père des chirurgiens militaires* »



Tableau d'Antoine-Jean Gros (1771-1835) : Napoléon visitant le champ de bataille au lendemain de la bataille d'Eylau le 9 février 1807, huile sur toile (H. 5,21 m x L. 7,84 m), Musée du Louvre, Paris. A droite, un détail du tableau montre le Baron Percy.

## CHRONOLOGIE DE L'HOPITAL

- **1916** : sur le site actuel de l'hôpital se construit un établissement pavillonnaire dédié pour l'essentiel aux maladies infectieuses et contagieuses. Il porte le nom du Baron Pierre-François Percy (1754-1825).
- **1920** : achèvement de la construction ; ouverture de l'hôpital.
- **1982** : ouverture du nouveau centre de traitement des grands brûlés.
- **1986** : l'hôpital dans sa configuration d'alors ne répond plus aux normes modernes de l'hospitalisation et le Service de Santé des Armées décide sa reconstruction en le fusionnant avec l'hôpital d'instruction des armées Dominique Larrey situé à Versailles.
- **1992** : début de la construction du monobloc hospitalier.
- **1996** : le nouvel hôpital ouvre ses portes aux premiers patients, civils et militaires.



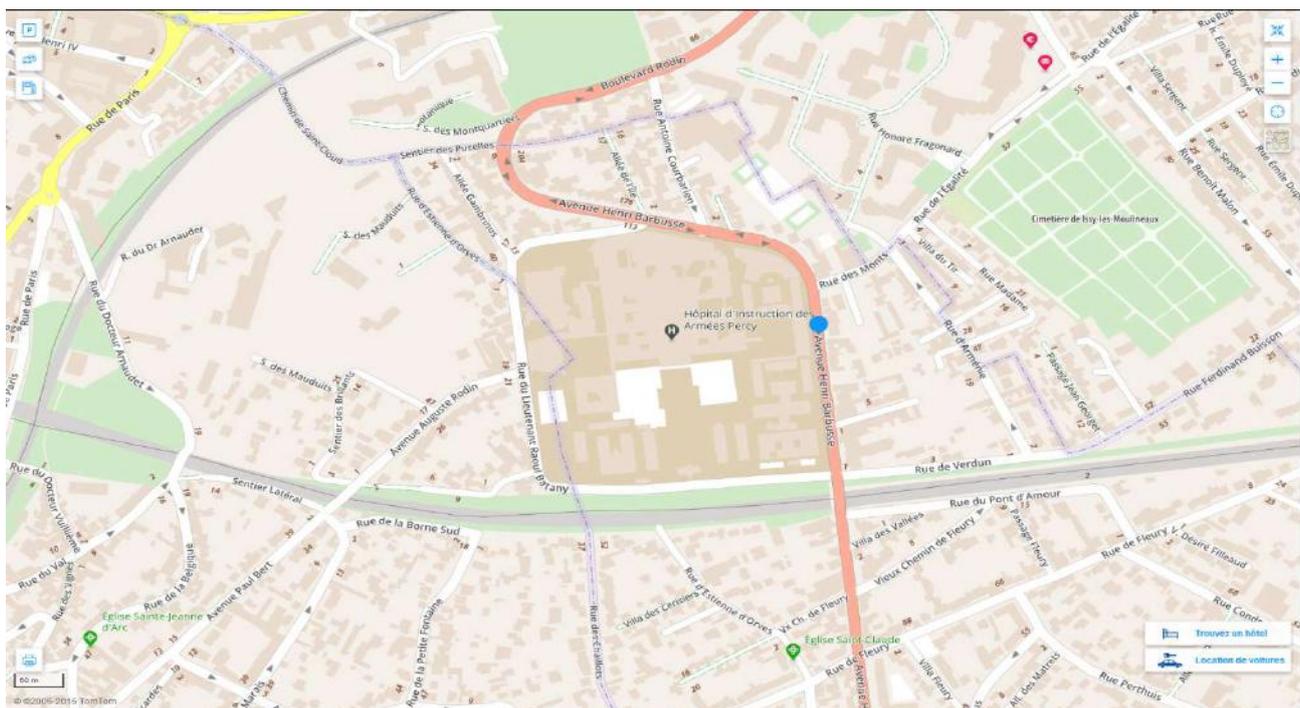
L'îlot Percy a la capacité d'accueillir en permanence tous types de blessés et comprend, hormis le monobloc hospitalier, deux autres établissements du Service de Santé des Armées : le Centre de Transfusion Sanguine des Armées (CTSA) et le Service de Protection Radiologique des Armées (SPRA). Ces deux services, avec le Centre de Traitement des Brûlés (CTB), contribuent à donner à l'H.I.A. Percy une grande polyvalence ainsi qu'un statut de trauma center de niveau 1.



## ACCES A L'HOPITAL PERCY

L'hôpital d'instruction des armées Percy se situe à Clamart dans le département des Hauts-de-Seine. L'entrée « piétons » de l'hôpital est située **101, avenue Henri Barbusse, 92140 CLAMART** ; elle est ouverte du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00.

En dehors de ces horaires, et en période de sécurité renforcée, les piétons accèdent à l'hôpital par l'entrée « véhicules » au **2, rue du Lieutenant Raoul Batany, 92140 CLAMART.**



Il existe plusieurs moyens pour accéder à l'hôpital :

## METRO

Station Mairie d'Issy (terminus de la ligne 12), puis bus n° 190, 290, 169 ou 25 minutes de marche depuis la station de métro.

## RER LIGNE C

- station ISSY puis bus n° 190 ou 10 mn de marche
- station ISSY Val-de-Seine puis bus n° 290 ou 30 mn de marche

## BUS

- ligne 169 arrêt « Hôpital Percy »
- ligne 190 arrêt « Hôpital Percy »
- ligne 290 arrêt « Hôpital Percy »
- CLAMIBUS n° 579 arrêt « Pont d'Amour – Hôpital Percy »

## TRAIN SNCF LIGNE N (7 minutes depuis la gare Montparnasse jusqu'à Clamart) :

Arrêt « Clamart » puis bus CLAMIBUS n° 579 arrêt « Pont d'Amour – Hôpital Percy » ou 20 mn à pied.

## EN VOITURE

L'entrée est située **2, rue du Lieutenant Raoul Batany**. Le stationnement est possible dans l'enceinte de l'hôpital mais peut être très vite saturé. Il est donc conseillé de stationner si possible en dehors de l'enceinte de l'hôpital.

Vous trouverez une station **AUTOLIB** au 255, avenue Jean Jaurès, 92140 Clamart, ainsi qu'une **borne de recharge de voiture électrique** au 1, rue de Verdun, 92140 Clamart.

## EN VELO

### Plusieurs stations *VELIB* :

- avenue Jean Jaurès, 92140 Clamart, à la sortie de la gare SNCF de Clamart
- 53, rue d'Erevan, 92130 Issy-Les-Moulineaux
- 24, Cours Saint-Vincent, 92130 Issy-Les-Moulineaux
- 3, place Tony de Graaff, 92190 Meudon
- 18, allée de Reffye, 92190 Meudon, à la sortie de la gare de Meudon – Val Fleury

## A NOTER

Pour les piétons comme pour les personnes véhiculées, un agent de sécurité vérifie à l'entrée une **pièce d'identité** et procède à une **inspection visuelle** des sacs à main. Le coffre de chaque véhicule fait également l'objet d'une inspection visuelle.

**POUR NOUS CONTACTER : HOPITAL D'INSTRUCTION DES ARMEES PERCY**  
**101, avenue Henri Barbusse BP406 – 92140 CLAMART CEDEX**  
**Téléphone : 01 41 46 60 00**  
**Courriel : [hia-percy.secretariat.fct@def.gouv.fr](mailto:hia-percy.secretariat.fct@def.gouv.fr)**

## DEMARCHES ADMINISTRATIVES

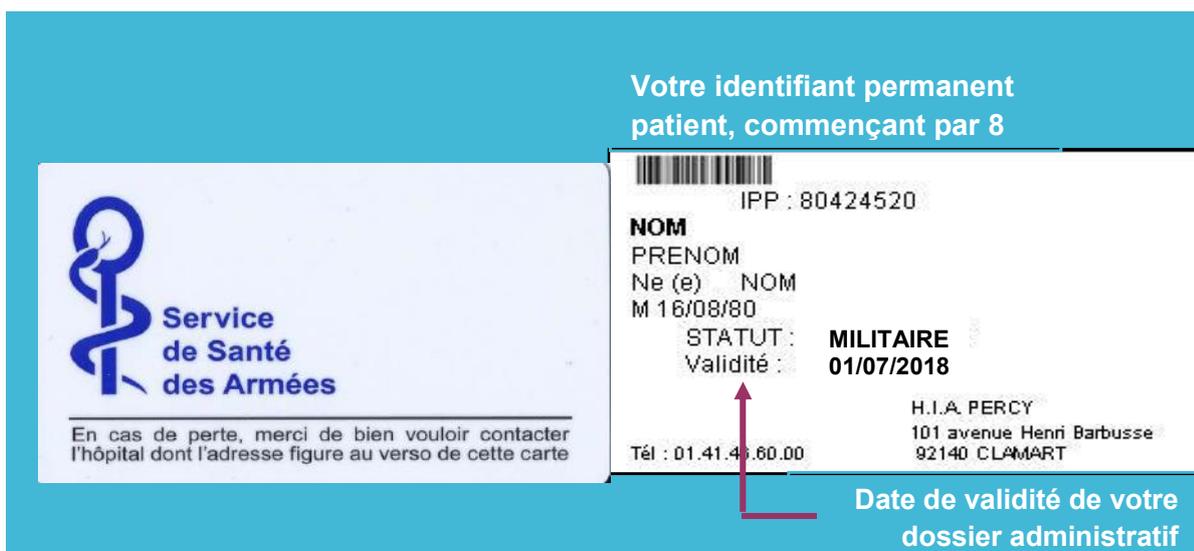
Chaque patient, civil ou militaire, avant chaque consultation ou hospitalisation, doit se présenter à l'accueil du service des **Admissions**, dans le hall central, afin de faire faire ou renouveler sa carte navette et afin que ses informations personnelles soient vérifiées.

### VOUS VENEZ A L'H.I.A. PERCY POUR LA PREMIERE FOIS

Si vous venez à l'H.I.A. Percy pour la première fois, vous devez vous présenter à l'accueil du Service des **Admissions**, dans le hall central munis des **documents suivants** qui permettront de vous créer une carte navette, à présenter avant chaque consultation :

- votre carte vitale ou l'attestation sur laquelle figure la date de validité de vos droits à l'Assurance Maladie. A l'occasion du renouvellement de votre carte navette, la mise à jour de votre carte vitale sera effectuée par l'agent d'accueil du service des **Admissions**.
- une pièce d'identité : carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou carte de résident avec photo.
- un justificatif de domicile de moins de trois mois.
- votre justificatif d'assurance complémentaire santé ou mutuelle.
- les coordonnées de votre médecin traitant et de votre pharmacie habituelle.

## LA CARTE NAVETTE : VOTRE « LAISSER-PASSER » HOSPITALIER



### VOUS ETES DEJA VENU A L'H.I.A. PERCY ET VOTRE CARTE NAVETTE N'EST PLUS A JOUR

Si votre situation personnelle a changé (prise en charge, adresse, etc.), votre dossier sera remis à jour lorsque vous vous présenterez à l'accueil du service des *Admissions*, dans le hall central. A l'occasion du renouvellement de votre carte navette, la mise à jour de votre carte vitale sera alors effectuée.

Toutes ces informations sont importantes car elles permettent d'assurer la meilleure prise en charge possible. Cette démarche est par ailleurs indispensable si votre carte est périmée. Les droits sont ouverts jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Vous pouvez gagner du temps en mettant à jour votre carte navette par voie dématérialisée. Pour cela, il vous suffit d'envoyer vos documents par mail au moins 48 heures à l'avance à l'adresse suivante :

**[hia-percy-shse.accueil.fct@def.gouv.fr](mailto:hia-percy-shse.accueil.fct@def.gouv.fr)**

#### Documents scannés (format.pdf ou.jpg) à nous transmettre par mail :

- Pièce d'identité à jour recto/verso (CNI, passeport, titre de séjour, carte de résident)
- Attestation d'ouverture de droits à la sécurité sociale
- Carte de mutuelle recto/verso, CMUC ou assurance complémentaire
- Justificatif de domicile de moins de trois mois (avis d'imposition, quittance de loyer, facture d'électricité / téléphonie / gaz)
- Votre numéro de téléphone (fixe ou mobile)

Dès réception de tous vos documents, votre carte est disponible auprès de l'agent d'accueil situé dans le hall à l'entrée de l'hôpital sur présentation de votre pièce d'identité.

En l'absence d'un des documents cités ci-dessus, vous serez adressé au service des admissions pour des vérifications complémentaires.



## SI VOUS ETES MILITAIRE

La **CAM** (Cellule d'Accueil du Militaire) a été créée à l'HIA Percy en juin 2019 et a pour objectif de faciliter le parcours patient du militaire en lui permettant notamment d'obtenir un rendez-vous médical ou d'aptitude dans les plus brefs délais. La **CAM** se situe dans le hall central de l'hôpital (rez-de-chaussée). Pour demander un **rendez-vous** pour une **consultation**, vous pouvez joindre la **CAM** soit par téléphone au **01 41 46 66 70** du lundi au vendredi de 8h à 17h soit par mail à l'adresse suivante :

**[hia-percy-cam.accueil.fct@intradef.gouv.fr](mailto:hia-percy-cam.accueil.fct@intradef.gouv.fr)**

Vous pouvez également écrire à l'adresse ci-dessous afin de demander la création ou le renouvellement de votre carte navette :

**[hia-percy-shse.accueil.fct@def.gouv.fr](mailto:hia-percy-shse.accueil.fct@def.gouv.fr)**

### Documents spécifiques pour les militaires :

- pour une **aptitude** : la convocation émise par le CMA.
- pour les **accidents de service** : le rapport circonstancié ou la Déclaration d'Affection Présumée Imputable au Service (DAPIAS).
- pour les **accidents du travail** : le volet n° 2 de la déclaration datée, remise à l'employeur.
- pour les **bénéficiaires de l'article L.115 (code des pensions)** : le carnet de soins gratuits.
- pour les **patients sous tutelle ou curatelle** : un document signé du tuteur (ou curateur) autorisant l'admission, les soins ou interventions nécessaires durant votre séjour.

Le **personnel navigant** doit contacter le **CPEMPN** pour les **aptitudes** et les **expertises**.



## FRAIS DE CONSULTATION ET D'HOSPITALISATION - PRISE EN CHARGE

Le **parcours de soins coordonnés** conditionne les modalités de prise en charge des frais de consultation par l'Assurance Maladie. Vous êtes concerné(e) si vous êtes âgé(e) de plus de 16 ans et si vous consultez, à la demande de votre médecin traitant (médecin déclaré à l'Assurance Maladie), un médecin correspondant (cardiologue, rhumatologue, dermatologue...).

Les **consultations en accès direct** sont autorisées chez les praticiens spécialistes suivants :

- les **ophtalmologues** pour les soins suivants : prescription et renouvellement de lunettes, actes de dépistage et suivi du glaucome.
- les **psychiatres** si vous avez entre 16 et 25 ans.

Si vous êtes militaire, par défaut, tout médecin militaire est considéré comme votre médecin traitant. En venant dans un Hôpital d'Instruction des Armées, vous entrez dans le parcours de soins coordonnés.

Dans les autres cas, si vous êtes hors du parcours de soins coordonnés, vous serez moins bien remboursé par l'Assurance Maladie.

Le montant de votre facture dépend de votre situation personnelle (complémentaire santé...) ainsi que de votre hospitalisation (durée de votre séjour, type de chambre, type de service : médecine ou chirurgie...).

La **chambre individuelle** est une prestation payante, hormis motif médical, elle est à charge de votre assurance complémentaire santé ou d'un organisme de tiers payant. Notre établissement est conventionné avec la Mutualité Française et notre tarif est, en règle générale, largement couvert par votre organisme complémentaire (rapprochez-vous de lui pour connaître précisément le montant de votre prise en charge).

- **Si vous êtes bénéficiaire de la sécurité sociale**

Si vous êtes bénéficiaire de la sécurité sociale, la prise en charge de vos frais est de 100% dans les cas suivants (excepté la chambre particulière) :

- intervention avec acte supérieur ou égal à 120 euros
- consultation ou hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée, à partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation (article L.115 du code des pensions)
- maternité
- accident du travail.

Dans les autres cas, la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par l'Assurance Maladie sera limitée à 80%. Le ticket modérateur représente la part des frais de soins qui n'est pas couverte par l'Assurance Maladie et reste donc à charge de votre assurance complémentaire santé (ou à votre charge si vous n'avez pas de complémentaire santé).

Les frais de transport sont à votre charge, sauf prescription médicale justifiée par le médecin traitant ou correspondant et anticipée.

Le forfait journalier, somme due pour toute hospitalisation supérieure à 24 heures, sert à payer les frais d'hébergement et d'entretien. Il n'est pas couvert par l'Assurance Maladie et reste à charge de votre assurance complémentaire santé ou d'un organisme de tiers payant.

- **Si vous êtes ressortissant de la communauté européenne**

Si vous êtes ressortissant de la communauté européenne, vous devez présenter le formulaire E112 ou votre carte européenne.

- **Si vous n'êtes pas bénéficiaire de la sécurité sociale**

L'entrée d'un patient non bénéficiaire de la sécurité sociale française ou européenne doit obligatoirement faire l'objet d'une demande spécifique soit auprès du médecin chef de l'hôpital (pour les ressortissants étrangers de l'Union Européenne), soit auprès du ministère des armées par le biais de l'attaché de défense de l'ambassade (pour les ressortissants étrangers hors Union Européenne).

Si vous n'êtes pas pris en charge, vous devez verser un dépôt de garantie couvrant la totalité des frais estimés et régler immédiatement tous vos frais d'actes.

Qu'il s'agisse d'une consultation ou d'une hospitalisation, les agents du service des *Admissions*, situé dans le hall central, vous expliqueront les démarches à réaliser pour accéder aux soins de l'hôpital en fonction de votre situation, de 8h à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 17h00 le vendredi.

Le service des *Admissions* est à votre disposition pour tout renseignement d'ordre administratif.

## CONSULTATIONS

### La prise de rendez-vous

Elle se fait par téléphone ou par mail :

<b>CONSULTATIONS CENTRALISEES</b>	
<b>Chirurgie thoracique, viscérale et vasculaire</b>	<b>01 41 46 63 63</b>  <b>ou</b>  <a href="mailto:hia-percy-ccc-secretaire.fct@intradef.gouv.fr">hia-percy-ccc-secretaire.fct@intradef.gouv.fr</a>
<b>Chirurgie orthopédique, chirurgie plastique et maxillo-faciale</b>	
<b>Hématologie</b>	
<b>Cardiologie</b>	
<b>Médecine interne (gastroentérologie, diabétologie, rhumatologie)</b>	
<b>Anesthésie</b>	
<b>Pneumologie</b>	
<b>Neurologie</b>	
<b>Neurochirurgie</b>	
<b>Cabinet dentaire</b>	
<b>Soins infirmiers (prise de sang ; électrocardiogramme ; pansements...)</b>	
<b>Ophthalmologie</b>	
<b>Dermatologie</b>	

<b>CONSULTATIONS SPECIALISEES - EXAMENS COMPLEMENTAIRES</b>	
<b>Allergologie</b>	
<b>Exploration fonctionnelle respiratoire</b>	

Endoscopie bronchique	01 41 46 64 28
Endoscopie gastrique	
Neurophysiologie	
Tabacologie	
Oto-rhino-laryngologie (ORL)	01 41 46 61 80 <a href="mailto:hia-percy-csp-secretaire.fct@intradef.gouv.fr">hia-percy-csp-secretaire.fct@intradef.gouv.fr</a>
Chirurgie réfractive	01 41 46 67 81
Médecine physique et de réadaptation	01 41 46 61 30
Psychiatrie	01 41 46 62 91 ou 64 25
IRM, échographie, doppler	01 41 46 63 12 ou 63 18
Scanner, radiologie	
Echocardiographie, holter / ECG / tensionnelle, épreuve d'effort, APNEALINK, suivi des stimulateurs	01 41 46 62 49
Centre de traitement des brûlés	01 41 46 67 31
<b>CONSULTATIONS AU C.P.E.M.P.N. (Centre principal d'expertise médicale du personnel navigant)</b>	
Médecine du sport	01 41 46 70 22 ou
Centre de vaccination	
Conseils aux voyageurs	01 41 46 70 12
Rendez-vous d'aptitude des personnels navigants et de l'École de l'Air	01 41 46 70 09 <a href="mailto:hia-percy-cpempn-rdvpn.accueil.fct@def.gouv.fr">hia-percy-cpempn-rdvpn.accueil.fct@def.gouv.fr</a>
Secrétariat technique : <b>réservé aux personnels navigants</b> (Capillaroscopie, VO2, Échographie cardiaque, Holter, MAPA)	01 41 46 70 28
Explorations fonctionnelles, ORL et vertiges	01 41 46 70 31

### Le jour de votre consultation

Si vous venez en consultation vous devez vous présenter au service des **Admissions**, situé dans le hall central, où il vous sera demandé une pièce d'identité pour sécuriser votre prise en charge.

Munissez-vous de votre carte navette en cours de validité et des résultats médicaux en votre possession (examens de laboratoires, clichés radiographiques..).

Si vous êtes titulaire d'une affection de longue durée (ALD), pensez à vous munir de votre protocole de soins, précisant ce qui est ou non pris en charge à 100%.

Si votre carte navette n'est plus à jour, prévoyez d'arriver suffisamment tôt pour réactualiser votre dossier au service des **Admissions**, situé dans le hall central (45 minutes environ).

**Déroulement de votre consultation :** en arrivant à la consultation, vous remettez votre carte navette à la secrétaire, ainsi qu'une pièce d'identité ; vous êtes reçu par le médecin ; des bilans peuvent être demandés ou réalisés pendant la consultation. A l'issue de votre consultation, une hospitalisation peut être programmée.

**Formalités à effectuer avant de quitter l'H.I.A. Percy :** quand votre consultation est terminée, vérifiez que les prescriptions médicales et/ou certificats médicaux (ordonnance, arrêt de travail, prescription médicale de transport...) vous ont été remis. Avant de quitter le service, adressez-vous à la secrétaire afin de vous assurer qu'un nouveau rendez-vous a été programmé si votre médecin l'a demandé. Si vous êtes militaire, vous pouvez aussi vous adresser à la C.A.M.

## HOSPITALISATION

### *Votre arrivée à l'hôpital*

Si votre hospitalisation est programmée, présentez-vous au service des **Admissions**, situé dans le hall central, puis au secrétariat du service où vous allez être hospitalisé. Il est impératif de vous présenter au service des **Admissions** au plus tard le jour de votre admission. Si vous entrez un dimanche et que vous n'avez pas pu réaliser vos formalités d'admission administrative au préalable, vous devez vous présenter (ou l'un de vos représentants) au service des **Admissions**, dès le lendemain, muni des documents de prise en charge.

Les **frais de transport** sont remboursés par l'Assurance Maladie, sous certaines conditions : une prescription médicale, selon votre état de santé et dans des cas précis ; certaines situations nécessitent l'accord préalable du service médical de l'Assurance Maladie (Portail : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)). C'est le médecin qui vous adresse à l'hôpital qui décide au préalable du mode de transport dans le respect de la réglementation en vigueur. Il ne peut y avoir de délivrance de prescription de transport a posteriori par un médecin de l'H.I.A. Percy.



### *L'accueil*

Pensez à vous munir de vos **documents administratifs et médicaux** nécessaires :

- vos documents administratifs servent à vous identifier de façon sécurisée ainsi qu'à créer votre dossier d'hospitalisation.
- vos **ordonnances** et **traitements en cours** (nécessaires pour 48 heures). Il est important de vous munir des différents examens qui auraient pu vous être demandés. N'omettez pas de fournir les coordonnées de votre médecin traitant et de votre pharmacien habituel.
- afin de garantir la **sécurité des soins**, un **bracelet d'identification** vous sera posé à votre arrivée dans le service.

### *Que mettre dans votre valise ?*

- Vos **vêtements** : des pyjamas ou chemises de nuit, une tenue décontractée, des sous-vêtements, des chaussures d'intérieur...
- Votre **trousse de toilette** : serviettes de toilette, gants, savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux...
- Un **cadenas à code** pour sécuriser le placard de votre chambre : l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets de valeur.



Nous vous invitons à venir **sans bijoux** et objets de valeur. N'apportez que le **strict minimum** pendant votre hospitalisation. Néanmoins, vous pouvez déposer et retirer vos objets personnels de valeur au **coffre de l'hôpital**, situé dans le service des *Admissions*, (hall central), de 8h à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 17h le vendredi. Pendant le week-end et les heures non ouvrables, une procédure spécifique est mise en œuvre.

Si vous êtes porteur d'une **prothèse externe** (dentaire, auditive, lunettes...) et que vous devez vous en séparer pour un examen ou passage au bloc opératoire, demandez à l'équipe soignante de la mettre en lieu sûr dans une boîte à votre nom, pour éviter leur disparition. Sans cette précaution, l'hôpital déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de bris.

### *Objets trouvés*

En cas de **perte d'objets**, nous vous invitons à vous rapprocher du service intérieur de l'hôpital au 01 41 46 60.34.

### *Chambres*

L'établissement dispose de **chambres individuelles** 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.

### *Possibilité d'hébergement pour les proches*

Dans des cas particuliers et avec l'accord du médecin, un proche peut être autorisé à séjourner dans votre chambre. Il s'agit d'un service payant, renseignez-vous auprès du cadre de santé.

### *Service social*

Une **assistante sociale** est à votre disposition pour toute aide supplémentaire. Voir **dépliant ci-joint**.

### *Les visites*

Hors COVID-19, les visites sont autorisées **de 13h00 à 20h00** dans les services d'hospitalisation

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

### *Autorisations de sortie*

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

### *Les repas*

Le service de restauration de l'hôpital vous propose quotidiennement le **menu** du jour et ses variantes, réalisé par le service de restauration de l'HIA Percy présenté par les aide-soignants. Ces menus peuvent être programmés sur cinq jours. Vos goûts et vos allergies sont pris en compte de façon à adapter au mieux vos repas.

Sur prescription médicale, une équipe de **diététiciens** prend en charge l'alimentation et l'éducation nutritionnelle des patients.

### **Sécurité incendie**

Une équipe de **pompiers** veille sur votre sécurité **24h/24h** et s'assure du bon fonctionnement de tous les moyens techniques de lutte contre l'incendie. Les consignes de sécurité sont affichées dans les circulations. Elles vous rappellent la conduite à tenir en cas d'incendie, vous informent sur les issues de secours, sur la prévention, ainsi que sur l'utilisation des extincteurs. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et de les respecter.

**En cas d'incendie**, à partir d'un **poste téléphonique de l'hôpital**, composez le **18**, vous serez mis en relation avec les **pompiers** de l'hôpital.

**En cas de malaise**, à partir d'un **poste téléphonique de l'hôpital**, composez le **2222**, vous serez mis en relation avec le Service d'accueil des **urgences**.

N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante qui est à votre disposition pour vous écouter, vous renseigner et vous conseiller pendant votre séjour.

### **La 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, ceci afin d'assurer au mieux la continuité des soins.

Si un transport sanitaire vous a été prescrit, le cadre de santé ou la secrétaire se chargent de son organisation.

Avant de quitter l'hôpital, il vous sera demandé de vous présenter au secrétariat du service pour valider votre sortie, puis au service des **Admissions** (hall central), pour obtenir un bulletin de situation et clore votre dossier administratif.

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



**COMMENT RENTRER CHEZ VOUS ?** 

**APPELEZ UN TAXI !**

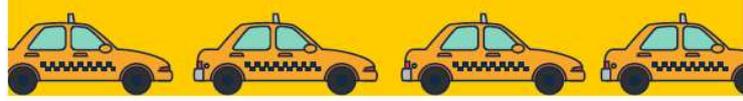
LE PERSONNEL SOIGNANT DE L'HIA PERCY VOUS SOUHAITE UN BON RETOUR À LA MAISON !

**TAXIS**

ALPHA TAXIS : 01.45.85.85.85  
TAXIS G7 : 01.47.39.47.39      TAXIS PROXI (92) : 09.88.29.03.38  
TAXIS HANIDA : 06.46.66.62.25      CENTRALE TAXI (92) : 06.95.94.90.59  
TAXIS PADDAY : 06.22.96.30.37

**TAXIS COMMUNAUX**

BAGNEUX : 06.21.77.01.16  
BOURG LA REINE : 06.62.03.20.47  
CLAMART : 06.78.69.23.66  
GARCHES/MARNE-LA-COQUETTE/VAUCRESSON (GMV) : 01.47.41.62.63  
MEUDON : 01.46.30.90.12  
SAINT-CLOUD : 01.46.02.90.60  
SURESNES : 01.42.04.40.04  
VANVES (VTCWA) : 01.46.48.67.68  
VILLE D'AVRAY/CHAVILLE/SEVRES : 01.49.07.07.07



**HOPITAL D'INSTRUCTION DES ARMEES DE PERCY**

SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES  
2 RUE DU LIEUTENANT RAOUL BATANY  
92 140 CLAMART



## INTERLOCUTEURS PRIVILEGIÉS

Durant un séjour à l'hôpital Percy, un patient a la possibilité d'être en contact avec des « interlocuteurs privilégiés », autres que les soignants. Ces interlocuteurs sont les assistantes sociales, les visiteurs bénévoles, ainsi que les représentants des cultes. Les représentants des usagers sont aussi des interlocuteurs privilégiés : nous vous en parlons au chapitre « QUALITE ».

### LE SERVICE SOCIAL

Des assistantes sociales peuvent vous recevoir durant votre séjour à l'hôpital, sur rendez-vous et/ou lors de permanences. Vous pouvez les contacter directement ou demander au secrétariat du service dans lequel vous êtes hospitalisé de le faire pour vous. Vous trouverez leurs coordonnées dans le **dépliant** ci-joint. Le service social est situé dans le hall central, à côté de l'ascenseur panoramique bleu n° 2.

### LES VISITEURS BENEVOLES

Durant un séjour à l'hôpital Percy il est possible de recevoir la visite de personnes bénévoles dont le rôle est d'apporter écoute et réconfort aux patients hospitalisés. Ces personnes sont envoyées par l'association « Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers » (VMEH) et l'« Association des Soins Palliatifs » (ASP). N'hésitez pas à demander la visite de ces personnes dévouées.

### LES REPRESENTANTS DES CULTES

Des représentants des cultes catholique, protestant, israélite et musulman sont présents dans l'établissement. Si vous en ressentez le besoin, vous pouvez demander l'assistance de l'un d'entre eux en vous adressant à un personnel du service dans lequel vous vous trouvez. Vous trouverez leurs coordonnées dans l'annexe à ce livret ; elles sont également affichées dans les services d'hospitalisation.

## LES SERVICES PROPOSES AUX PATIENTS

### CAFETERIA / BOUTIQUE / PRESSE

La cafeteria de l'hôpital est située dans le hall central (niveau 0).

Elle est ouverte :

- en semaine de 8h00 à 19h00 ;
- le samedi, le dimanche et les jours fériés de 11h00 à 18h00.



## SALON DE COIFFURE

Un salon de coiffure est à votre disposition, sur rendez-vous, dans le hall central (niveau 0).

Chaque patient hospitalisé a la possibilité de s'y faire coiffer.

Le numéro à appeler est le : 01 41 46 60 30.

Horaires :

- du lundi au jeudi 8h00 à 12h00 – 12h45 à 17h00

- le vendredi de 8h00 à 12h00 – 12h45 à 13h45

## BIBLIOTHEQUE

Chaque patient peut emprunter des livres à la bibliothèque située dans le hall central. La bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi, de 13h à 16h. Les livres sont prêtés gratuitement pour une semaine. Les bibliothécaires sont joignables aux horaires d'ouverture au 01 41 46 61 28.



## MULTIMEDIA ET TELEPHONE

SOFRAMEDIA, est chargé de fournir ces prestations accessibles directement dans la chambre sur l'écran multimédia. Il existe un numéro gratuit à joindre en cas de problème : le 09 900.

## BUREAU POSTAL

Le bureau postal, ouvert du lundi au vendredi, de 10h30 à 12h et de 13h30 à 16h, permet à chaque patient hospitalisé d'envoyer et de recevoir du courrier. Une boîte aux lettres jaune, située dans le hall central, permet de faire partir les courriers en envoi simple.

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.



## DEMARCHE QUALITE

### DEMARCHE QUALITE - SECURITE DES SOINS

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 liés aux soins.

Des évaluations internes ou diligentées par la Haute Autorité de Santé 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](http://www.has-sante.fr)) ou sur celui de Scope Santé ([www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr))

L'établissement est en particulier volontaire pour s'inscrire dans la démarche de certification propre à tous les établissements publics de santé.

### MOYENS D'EXPRESSION MIS A DISPOSITION DES USAGERS

**La fiche d'observation d'événements à l'attention des usagers (FOEU) :** elle est à votre disposition soit dans le livret d'accueil remis à votre arrivée, soit sur demande auprès du personnel soignant.

**Les cahiers de satisfactions et de doléances :** ils sont mis à votre disposition dans chaque service au niveau de l'accueil et du secrétariat. Ils sont visés mensuellement par l'équipe Qualité et l'encadrement du service.

**Les courriers (plaintes / réclamations / remerciements) :** ils sont lus et analysés au niveau du secrétariat de direction et par un groupe de travail faisant intervenir un représentant des usagers. Une réponse est apportée à chaque courrier de réclamation.

**Le contact par mail avec un représentant des usagers :** voir paragraphe suivant.

### L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Notre établissement réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction en interne (borne de satisfaction, questionnaires, démarche patient traceur, expérience patient) ou diligentées par la Haute Autorité de Santé (e-satis).

**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 de façon aléatoire par courriel. 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. Un rapport est publié annuellement dans *Scope Santé* 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.**

## DES PORTE-PAROLES A VOTRE ECOUTE

Comme dans tout établissement de santé, l'hôpital Percy travaille avec des **représentants des usagers**, membres d'associations de défense des usagers intégrés dans le fonctionnement de l'hôpital mais soumis à une obligation de neutralité. Ils sont eux-mêmes usagers du système de santé. Leur rôle consiste à défendre les droits des patients, à les aider, à faire vivre la solidarité, ainsi qu'à signaler les dysfonctionnements qui leur sont rapportés.

Les représentants des usagers apportent à l'établissement une expertise différente : celle du patient, de son entourage, mais aussi celle de l'association agréée à laquelle ils sont affiliés. Ils participent activement à la vie de l'hôpital (groupes de travail, instances, commissions des usagers, etc.). Ils jouent un rôle majeur dans l'évaluation de la satisfaction par le biais d'enquêtes menées auprès de patients volontaires, et contribuent à apporter les réponses aux plaintes et réclamations. Ils ont vocation à porter la parole des usagers dans les instances de concertation et de décisions de l'hôpital.

Les usagers (patients, entourage, etc.) peuvent donc avoir recours à leurs représentants. Ils sont joignables, pour toute doléance, expression de satisfaction, remarque ou question à l'adresse suivante :

**[hia-percy-representant-usagers-hopital.contact.fct@def.gouv.fr](mailto:hia-percy-representant-usagers-hopital.contact.fct@def.gouv.fr)**

Un médiateur médical (médecin) ainsi qu'un médiateur paramédical (cadre de santé, soignant) sont également disponibles et peuvent vous aider dans des démarches plus complexes ayant trait à un séjour ou à une prise en charge. Ils sont joignables à l'adresse suivante :

**[hia-percy-mediateur-hopital.contact.fct@def.gouv.fr](mailto:hia-percy-mediateur-hopital.contact.fct@def.gouv.fr)**

## SPÉCIFICITÉ DE L'HOPITAL MILITAIRE

Vous êtes admis dans un établissement de santé militaire ouvert à tout public. Il peut, selon les événements, être activé pour recevoir exclusivement des blessés militaires évacués de théâtres d'opérations extérieures, et, de fait, votre prise en charge peut être modifiée ou différée.

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

## LES ENGAGEMENTS DE L'ETABLISSEMENT

### LA PROMOTION DE 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'H.I.A. 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, la nécessité pour les praticiens de se former toujours davantage ainsi que la recherche d'un environnement toujours plus sécurisé.

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 (O.M.S.) 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 des traitements instaurés ont lieu tout au long du séjour.

Les professionnels sont formés et accompagnés par une équipe dédiée (douleur chronique, douleur aiguë).

## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIEES AUX SOINS (DITES « INFECTIONS NOSOCOMIALES »)

Une infection est dite « associée aux soins » lorsqu'elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et qu'elle était absente à l'admission dans l'établissement. Elle peut être provoquée par des bactéries, des virus, des champignons ou des parasites portés par le patient lui-même (nous sommes tous porteurs en permanence de « germes », notamment sur la peau et dans le tube digestif et c'est ce qui contribue à notre défense immunitaire).

L'infection peut également être provoquée par des germes transmis d'une personne à une autre, via les mains (personnel soignant, patients, visiteurs, etc.) ou des supports inertes (poignées de portes, téléphone, souris de l'ordinateur, etc.).

C'est pourquoi l'établissement met en œuvre des protocoles spécifiques de précautions complémentaires lorsque cela est nécessaire et communique largement sur les mesures d'hygiène à respecter par les usagers (patients, professionnels, entourage). La lutte contre les infections associées aux soins constitue l'une des priorités de l'établissement.

Le personnel soignant est formé et accompagné par une équipe dédiée : l'équipe opérationnelle d'hygiène. Cette équipe participe aux évaluations internes et renseigne sur les indicateurs de qualité et de maîtrise du risque infectieux.

## VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Dans le respect de la charte de la personne hospitalisée, l'H.I.A. Percy s'engage à faire respecter les droits des patients dans tous les domaines où ceux-ci peuvent s'exercer et durant toutes les phases du processus d'hospitalisation : accueil, prise en charge, sortie. Durant ce processus, le patient est informé sur sa pathologie ainsi que sur les soins proposés. Sa dignité, son intimité et sa confidentialité sont respectées. Une attention particulière est portée au patient (attitude de bienveillance) et tout est mis en œuvre pour lutter contre la maltraitance.

Par ailleurs, le patient a des devoirs : il lui est demandé de respecter des règles afin de bien vivre avec le personnel et avec les autres patients durant son séjour à l'hôpital.

Vos droits et vos devoirs vous sont exposés dans ce chapitre ainsi que dans le règlement intérieur de l'hôpital.

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

*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. Cette charte est consultable au service des **Admissions** en différentes langues, et en braille, ou sur le site : [www.chartedupatient.com](http://www.chartedupatient.com)*

## LE PRINCIPE DE LAICITE

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. Elle ne doit pas nuire au repos des malades (bruit, prosélytisme...). Elle doit rester compatible avec les actes diagnostiques et/ou thérapeutiques nécessaires et les règles d'hygiène et de sécurité.

Dans la mesure des possibilités offertes par l'établissement, tout patient est libre de choisir son praticien, mais non de refuser d'être soigné par un membre de l'équipe hospitalière du fait de considérations religieuses avérées. En cas de difficulté d'application de ces principes, les cadres doivent en référer aux chefs de service afin de trouver une solution par le dialogue et la concertation.

Si la concertation échoue, le médecin chef et/ou le médecin chef adjoint de l'établissement peuvent être saisis afin de rappeler au patient et à ses proches que l'expression de ses convictions religieuses ne doit pas porter atteinte à la tranquillité des autres personnes hospitalisées, perturber la dispensation des soins, compromettre les exigences sanitaires, créer des désordres dans le fonctionnement régulier du service.

Ces situations pourront être traitées en concertation avec les représentants des cultes religieux.

## OBSERVATIONS, SUGGESTIONS, PLAINTES OU RÉCLAMATIONS

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, vos interlocuteurs privilégiés sont votre médecin référent, le chef du service, le cadre paramédical du service ou le cadre supérieur du pôle.

D'autres moyens sont néanmoins à votre disposition afin d'adresser à la direction de l'établissement vos observations et suggestions, plaintes ou réclamations :

- une lettre manuscrite adressée à la direction
- la fiche d'observation d'évènement à l'attention des usagers (FOEU)
- le registre des doléances et satisfactions, au secrétariat du service

Quel que soit le mode d'expression employé, le médecin chef ou son adjoint sont informés. Un courrier est adressé à l'utilisateur dès l'instant où celui-ci a communiqué ses coordonnées. Toute manifestation de satisfaction ou de mécontentement est présentée de façon semestrielle aux membres de la Commission des Usagers (CDU). En cas de difficulté, vous avez la possibilité de soumettre toute réclamation à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI). Site internet : [www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)

Il existe sur l'hôpital un médiateur médical. Vous pouvez le contacter en vous adressant au secrétariat du médecin chef.

## VIVRE ENSEMBLE

Votre séjour implique le respect vis-à-vis des autres patients et des soignants. A cet égard, il vous est demandé d'observer quelques **règles fondamentales** du bien - vivre ensemble :

- vous n'agresserez ni le personnel soignant, ni le personnel hospitalier ni les autres patients car un acte de violence peut entraîner des poursuites judiciaires.
- vous utiliserez avec discrétion les appareils de radio et de télévision.
- vous éviterez d'avoir des conversations trop bruyantes.
- vous n'utiliserez pas votre **téléphone portable** d'une manière qui pourrait nuire aux autres patients : un médecin pourrait vous en interdire l'utilisation.
- vous ne réaliserez ni photos, ni vidéos, ni enregistrement audio car le patient et sa famille disposent d'un droit sur leur image.
- vous respecterez la propreté des lieux.
- vous ne dégraderez ni abîmerez le matériel car votre responsabilité serait engagée.
- vous demanderez à vos visiteurs de ne pas venir avec un animal de compagnie : pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas tolérés à l'hôpital.
- vous demanderez à vos visiteurs de ne pas apporter de plantes en pot : elles sont interdites ; les fleurs coupées sont tolérées dans certains services : l'équipe soignante vous renseignera sur ce sujet.
- vous ne pourrez apporter ni vous faire apporter d'objets encombrants par vos visiteurs : ils sont strictement interdits dans les chambres pour des raisons de sécurité.
- vous ne fumerez pas : la cigarette classique comme la cigarette électronique sont interdites dans l'hôpital.

## REGLEMENT INTERIEUR DE L'HOPITAL

L'H.I.A. Percy possède un règlement intérieur, accessible par l'intermédiaire du cadre de santé du service.

## ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical selon les modalités suivantes :

- **en envoyant une demande écrite à l'adresse suivante :**

Hôpital d'Instruction des Armées Percy  
 Secrétariat général du Médecin Chef  
 101, avenue Henri Barbusse  
 92 140 CLAMART

Dans ce courrier, vous devez attester de votre identité en joignant une copie de votre carte nationale d'identité ou de votre passeport ; il vous faut également préciser les modalités de communication de votre dossier que vous avez choisies :

- sans intermédiaire, directement adressé à vous ;
- par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez, en indiquant son nom et son adresse postale.

- **En consultant votre dossier sur place :**

Dans ce cas, un accompagnement médical, facultatif, vous est proposé.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires, la copie et l'envoi de documents donnent lieu à une facturation.

A compter du jour de réception de votre demande, si celle-ci est complète, le délai d'envoi prévu par la loi est de huit jours pour les dossiers datant de moins de cinq ans, et de deux mois pour les dossiers datant de plus de cinq ans.

Selon la loi vous avez le droit de consulter votre dossier médical comportant l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations, détenues par les professionnels de santé, ont été formalisées afin de donner lieu à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention.

Ces informations font parfois l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, dans les cas suivants :

- résultats d'examens
- compte - rendus de consultations
- compte - rendus d'interventions, d'explorations ou d'hospitalisations
- protocoles et prescriptions thérapeutiques mise en œuvre
- feuilles de surveillance
- correspondances entre professionnels de santé

Si vous êtes mineur, le droit d'accès au dossier médical est exercé par les titulaires de l'autorité parentale. Vous pouvez demander que cet accès se fasse par l'intermédiaire d'un médecin.

Le dossier des personnes décédées est couvert par le secret médical : l'accès de leurs ayant-droit aux informations les concernant n'est possible que lorsqu'il s'agit de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits.

- **Vous et vos proches**

Vous êtes informé de votre état de santé, des soins et traitements par le personnel soignant habilité. Avec votre accord, votre famille peut disposer de ces informations. Le respect du secret médical nous interdisant de donner des détails sur votre santé par téléphone, il convient d'en avertir votre entourage.

## **DROIT DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS**

Toutes les informations concernant le patient font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la **Loi Informatique & Libertés** (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et le **Règlement Général sur la Protection des Données** du 25 mai 2018.

La loi vous confère un droit de rectification des informations qui pourraient être erronées, incomplètes ou équivoques. Toute requête pourra être adressée au médecin chef de l'établissement.

Vous pouvez trouver toutes les informations relatives la protection des données personnelles sur le site internet de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Les professionnels de santé vous apportent des informations sur votre état de santé, les soins et les traitements prodigués. N'hésitez pas à leur poser des questions.

Ils ont également l'obligation de vous informer au sujet de risques identifiés postérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou actions de prévention.

Le médecin, dans une relation soignant-soigné basée sur l'écoute et le dialogue, recherche le consentement du patient dans le respect de son autonomie, de sa dignité, et en prenant en compte le stade évolutif de sa pathologie. (*Article 35 du code de déontologie médicale et article L1111-2 du code de la santé publique.*)

Le consentement du patient, libre, conscient et éclairé, est en permanence recherché par le médecin avant toute prise en charge. Une exception concerne les soins en milieu psychiatrique où selon la *loi du 27 juin 1990 relative aux droits et à la protection des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux et à leurs conditions d'hospitalisation*, une hospitalisation sans consentement du patient peut être décidée dans des cas particuliers et légiférés (hospitalisation sur demande d'un tiers ou hospitalisation d'office).

Les hôpitaux d'instruction des armées ne relevant pas de cette loi orienteront, le cas échéant, le patient vers le centre hospitalier spécialisé du secteur.

L'information délivrée doit être simple, intelligible et loyale. Le médecin doit s'assurer de la capacité qu'a le patient de décider en toute conscience et d'exprimer des choix parfois délicats. 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.

Dans certains cas, un médecin pourra être amené à vous demander votre consentement par écrit afin de prévenir toute incompréhension sur les informations qu'il vous aura communiquées.

Lorsque la personne n'est pas apte à exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans que la **personne de confiance**, la famille, ou à défaut l'un de ses proches ait été consulté, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité, (*article L1111-4 du code de la santé publique*).

Toute personne majeure peut en effet désigner une **personne de confiance**. Celle-ci peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ses coordonnées sont mentionnées dans le dossier médical. Cette désignation est révoquée à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions (*article L. 1111-6 du code de la santé publique*).

Le droit au refus de soins du patient, corollaire du consentement, est un droit fondamental selon la loi du 4 mars 2002 (*article L1111-4 du code de la santé publique*).

Au cours de l'hospitalisation, le patient peut refuser tout acte diagnostique ou tout traitement, ou en demander l'interruption à tout moment. Ce refus de consentement est consigné par écrit et votre demande sera inscrite dans votre dossier médical.

Cependant, l'exercice de ce droit est conditionné par le respect de certaines règles par le médecin. Tout refus de soin doit être analysé et discuté entre le médecin et le patient. Le respect de l'autonomie de pensée se traduit concrètement, pour le médecin, par le devoir de s'assurer que celui qui refuse un soin a parfaitement compris l'information qui lui a été transmise ainsi que les conséquences prévisibles de son refus. Le médecin doit vérifier que le patient décide librement et non sous l'influence d'un tiers ou d'une société. Lorsque ce refus peut mettre la vie du patient en danger, le médecin, tenu par son obligation d'assistance, doit informer ce dernier des conséquences de son choix et doit tenter de le convaincre d'accepter les soins

qui lui paraissent indispensables, en faisant appel au besoin à un autre membre du corps médical. Mais dès lors que cette décision est réitérée par le patient dans un délai raisonnable (délai apprécié selon la situation), celle-ci s'impose au médecin.

Dans tous les cas d'arrêt ou de limitation de traitement et en fonction de l'évolution de la pathologie, le patient conserve pleinement ses droits d'accès aux soins palliatifs.

## DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées notamment pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

La *loi n°2016-87 du 2 février 2016 - art. 8* précise les modalités d'expression de la volonté des malades en fin de vie ; elle constitue le document le plus récent relatif aux directives anticipées mentionnées à l'*article L. 1111-11 du code de la santé publique, dite loi « Leonetti » du 22 avril 2005*.

Les directives anticipées sont exprimées par écrit. Ce document écrit doit être daté et signé ; leur auteur doit s'identifier clairement en y inscrivant son nom, son prénom, sa date et son lieu de naissance.

Pour les personnes qui sont dans l'impossibilité d'écrire et de signer leurs directives anticipées, il est possible de demander à deux témoins, dont la personne de confiance si elle est désignée, d'attester que le document exprime bien une volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité. Les attestations sont jointes aux directives.

Elles sont révocables à tout moment. Elles peuvent être modifiées totalement ou partiellement, ou annulées. Dans ce cas il est préférable de le faire par écrit.

La durée de validité du document original, ainsi que de tout document modifié, est de trois ans. Le renouvellement des directives s'effectue par un courrier de confirmation de renouvellement signé.

A condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin tient compte de ces directives pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement concernant le patient ainsi que pour toute décision de limitation ou d'arrêt du traitement. En leur absence, il s'enquiert de leur éventuelle existence auprès de la personne de confiance, ou, à défaut, d'un proche, du médecin traitant, ou du médecin ayant adressé le patient.

Les directives anticipées doivent être facilement accessibles au médecin appelé à prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement.

En cas d'hospitalisation, elles sont conservées dans le dossier médical.

Elles peuvent également être gardées par leur auteur ou confiées par celui-ci à la personne de confiance ou, à défaut, à un membre de sa famille ou à un proche. Dans ce cas, leur existence et les coordonnées de la personne qui en est détentrice sont mentionnées, sur indication de leur auteur, dans le dossier médical.

Si les directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement, la décision finale appartient dans tous les cas au médecin. Les directives n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin qui reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

## SOINS PALLIATIFS

L'accompagnement des patients en fin de vie est une priorité pour tous les professionnels de santé.

La phase palliative n'implique pas que les traitements curatifs soient totalement interrompus. Ces derniers ne sont abandonnés que lorsqu'ils ne peuvent plus agir sur l'évolution de la maladie. En revanche, les traitements anticancéreux peuvent être maintenus s'ils améliorent la qualité de vie ou permettent le contrôle des symptômes (douleur).

Les soins palliatifs ont pour vocation d'apporter au malade une attention pleine et entière, surtout dans les stades avancés voire terminaux de la maladie où le soin et l'accompagnement sont d'une importance majeure. C'est dans cet esprit qu'est né le mouvement des soins palliatifs, par réaction à des situations d'abandon des patients et de leurs familles ou au contraire à des situations d'obstination déraisonnable.

L'hôpital Percy s'est précocement impliqué dans cette dynamique. Dans les services de pneumologie et d'hématologie, une « tradition palliative et de fin de vie » a été entretenue par plusieurs générations de soignants et de bénévoles. Plus récemment, l'établissement affiche une démarche palliative structurée avec l'identification de « lits dédiés aux soins palliatifs » (trois en pneumologie, trois en hématologie, deux en médecine interne) et la création d'une équipe mobile de soins palliatifs (Service de Pneumologie, 01 41 46 62 62).

## DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Selon la loi (*article L.1232-1 du code de la santé publique*), tout patient résidant en France est donneur d'organes et de tissus par défaut.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'opposition aux prélèvements d'organes et de tissus après la mort doit être inscrite sur le *Registre National des Refus*. Les personnes opposées au don d'organes et de tissus peuvent également exprimer leur choix dans un document écrit et signé donné à un proche, ou bien l'exprimer oralement à un proche qui en fera part à l'équipe de coordination hospitalière des dons d'organes et de tissus. Selon la loi, c'est la volonté du défunt qui prime sur toutes les autres.

La transplantation d'organes et de tissus est une thérapeutique qui permet de sauver des vies en greffant des organes ou tissus chez des patients receveurs. La *loi de bioéthique du 6 août 2004* en fait une priorité nationale et confirme l'obligation pour tous les établissements de santé de participer à l'activité de prélèvement.

Pour transplanter, il faut d'abord effectuer un prélèvement sur des patients décédés ou en état de mort encéphalique.

L'Hôpital d'Instruction des Armées Percy est autorisé par l'Agence de la Biomédecine et la Direction Centrale du Service de Santé des Armées à pratiquer des prélèvements d'organes et de tissus sur des patients en état de mort encéphalique (destruction totale et irréversible du cerveau consécutive à un accident vasculaire cérébral, à un traumatisme crânien ou à une anoxie cérébrale, c'est-à-dire un défaut d'oxygénation prolongée du cerveau) et décédés par arrêt cardiaque.

L'état de mort encéphalique n'est pas « visible », car l'activité cardiaque et la respiration sont maintenues artificiellement. Elle est confirmée par différents examens afin que ne persiste aucun doute. Pour les proches du défunt, l'annonce de cette mort est difficile à comprendre. C'est dans ce contexte particulier et douloureux que la question du don d'organes et de tissus se pose.

Sur notre hôpital, une équipe composée de médecins et d'infirmiers organise et coordonne l'activité de prélèvements d'organes en collaboration avec le personnel soignant des urgences, de la réanimation, du bloc opératoire et de la neurologie. Cette équipe, encadrée par l'Agence de la Biomédecine, est chargée de recueillir le témoignage des proches au sujet des choix du défunt. Une question est donc posée à ses proches : « était-il opposé aux dons d'organes et de tissus après sa mort ? » Elle interroge également le **Registre National des Refus** sur lequel le défunt s'est peut-être inscrit. Cette équipe assure aussi un soutien psychologique aux proches du « défunt donneur ».

Votre interlocuteur à l'hôpital Percy est la **Coordination Hospitalière des Dons d'Organes et de Tissus** que vous pouvez joindre au **01 41 46 67 25**.

Pour plus de renseignements au sujet du don d'organes, vous pouvez consulter le site internet de **l'Agence de la Biomédecine** : [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## DEVELOPPEMENT DURABLE A L'HOPITAL PERCY

Dans les établissements de soins sont pratiquées de nombreuses activités d'une haute technicité. Ces activités entraînent une consommation énergétique et une pollution qui peuvent avoir un impact significatif voire délétère sur l'environnement.

L'hôpital Percy produit annuellement 6 000 tonnes de CO<sub>2</sub>, 817 tonnes d'ordures ménagères, 255 tonnes de déchets hospitaliers ainsi que 2 tonnes de déchets chimiques. Il consomme de plus 15 millions de KWH (électricité et gaz naturel) ainsi que 60 000 m<sup>3</sup> d'eau.

Afin de limiter et de contrôler les impacts environnementaux, l'H.I.A. Percy, avec la participation de tous ses personnels, s'est engagé dans une démarche rigoureuse et active de développement durable.

Elle comporte trois axes essentiels :

- la recherche systématique d'économie d'énergie
- une politique d'achat écoresponsable
- une gestion des déchets très stricte, en parfaite application des lois et des réglementations en vigueur.

Lors de votre séjour à l'hôpital, vous pouvez participer à cet effort par quelques actions simples comme par exemple éteindre l'éclairage de votre chambre ou votre écran multimédia à l'occasion de vos déplacements.

### *Un hôpital non-fumeur*

Depuis le 1er février 2007, l'hôpital Percy est un hôpital non-fumeur. La réglementation n'interdit pas de fumer à l'extérieur des bâtiments ; néanmoins, afin de ne pas donner une image dégradée de l'HIA Percy \_ lieu de soins \_ et par souci de propreté des entrées, des « zones fumeurs » ont été identifiées à l'extérieur. En particulier, la disposition de cendriers dans ces lieux facilitera l'entretien et le nettoyage des zones concernées. Il appartient à tous de faire respecter ces engagements.

# LES REGLES RELATIVES A L'INFORMATIQUE ET AUX LIBERTES

Les renseignements administratifs, sociaux et médicaux vous concernant sont traités par les applications informatiques de l'hôpital. Ces données sont recueillies afin de faciliter la gestion administrative de votre dossier, la facturation des actes médicaux, la télétransmission des feuilles de soins, l'édition des résultats d'analyse ou encore des travaux statistiques à usage de service.

Le traitement des données à caractère personnel respecte la *Loi Informatique & Libertés* (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et le *Règlement Général sur la Protection des Données* du 25 mai 2018.

Cela signifie que :

- vos données médicales sont informatisées et réservées à l'équipe médicale qui vous suit. Tout médecin désigné par vous peut également en prendre connaissance.
- vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant afin de les rectifier, de les compléter ou de les mettre à jour
- vous pouvez en demander la suppression pour des raisons justifiées. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au directeur de l'hôpital, qui est le responsable du traitement des données à caractère personnel.

## LISTE DES ACRONYMES

**ALD** : Affection de longue durée

**AME** : Aide médicale d'Etat

**ASP** : Association des soins palliatifs

**BP** : Bureau du Personnel

**CLIN** : Comité de lutte contre les infections nosocomiales

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**CO<sub>2</sub>** : Dioxyde de carbone

**CPEMPN** : Centre Principal d'Expertise Médicale du Personnel Navigant

**CRCI** : Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation

**CDU** : Commission des Usagers

**CTSA** : Centre de Transfusion Sanguine des Armées

**EFR** : Exploration fonctionnelle respiratoire

**FJH** : Forfait journalier hospitalier

**FOEU** : Fiche d'observation d'évènement à l'attention des usagers

**HIA** : Hôpital d'Instruction des Armées

**IPP** : Identifiant permanent patient

**KWH** : Kilowattheure

**ORL** : Oto-rhino-laryngologie

**SPRA** : Service de Protection Radiologique des Armées

**SHSE** : Service des Hospitalisations et des Soins Externes (Service des Admissions)

**VMEH** : Visites des malades dans les établissements hospitaliers

**VO 2** : Volume maximal d'oxygène