Votre Hospitalisation à l'Hôpital Américain de Paris

Livret d'accueil

Hospitalisation

American Hospital of Paris
NON PROFIT ORGANIZATION

PRENDRE CONTACT

POUR TOUTE QUESTION RELATIVE À VOS SOINS OU À VOTRE SÉJOUR

Votre médecin est votre interlocuteur privilégié. Si vous ne disposez pas de ses coordonnées, vous pouvez joindre l'accueil téléphonique de l'Hôpital au **01 46 41 25 25** qui vous orientera vers son secrétariat.

POUR TOUTE QUESTION ADMINISTRATIVE OU FINANCIÈRE

Votre Patient Advisor, référent administratif durant votre parcours, est joignable du lundi au vendredi de 9 h à 18 h au **01 46 41 27 71** - **patient@ahparis.org**

CONTACTS UTILES

Prise de rendez-vous en anesthésie
01 46 41 26 91
anesthesie@ahparis.org

Accueil téléphonique de l'Hôpital – prise de rendez-vous de consultation :
01 46 41 25 25

Prise de rendez-vous en imagerie
01 46 41 25 55

Services aux patients internationaux
01 46 41 83 76
01 46 41 26 33

Permanence Médico-chirurgicale 24 h/24, 7j/7
01 46 41 25 25

Patients japonais
01 46 41 25 15

Patients chinois
01 46 41 25 82

Assistante sociale
01 46 41 26 29

Si vous appelez de l'étranger, composez : **+ 33 1** puis les 8 derniers chiffres

BIENVENUE
À L'HÔPITAL AMÉRICAIN DE PARIS !

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à être hospitalisé(e) et nous vous remercions d'avoir choisi l'Hôpital Américain de Paris.

Organisme à but non lucratif reconnu d'utilité publique, l'Hôpital Américain de Paris est un établissement de santé multidisciplinaire accrédité à la fois par la Joint Commission américaine et la Haute Autorité de Santé française.

Nos missions : proposer l'alliance de l'excellence médicale, soignante et technologique et de la qualité de l'accueil, du confort et de l'écoute, essentielle dans la réussite de votre parcours de soins.

Depuis sa création en 1906, l'Hôpital Américain de Paris est animé par deux exigences fortes :

• Rassembler à Paris, en un seul lieu, le meilleur des pratiques et innovations médicales françaises et américaines
• Délivrer des soins personnalisés de haute qualité, en respectant l'éthique des pratiques médicales et la diversité culturelle des patients.

Nous espérons que ce livret d'accueil répondra à vos principales questions. Vous y trouverez notamment des informations concernant votre séjour à l'Hôpital Américain de Paris, ainsi que des recommandations à suivre pour garantir le bon déroulement de celui-ci. Des informations complémentaires sont également accessibles en ligne sur notre site **www.american-hospital.org**, dans la rubrique Informations patients & visiteurs.

American Hospital of Paris
NON PROFIT ORGANIZATION

Si vous ne comprenez pas le français ou l'anglais, vous avez la possibilité de bénéficier des services de nos interprètes (arabe, japonais, chinois...), il vous suffit d'en faire la demande.

NOTRE HISTOIRE

1906

Création de l'Hôpital Américain de Paris

1913

Statut fédéral accordé par le Congrès américain

1918

Reconnaissance d'utilité publique par l'État Français.

1954

Première accréditation par la Joint Commission américaine

1976

Création de la Fondation de l'Hôpital Américain de Paris, basée à New York

2019

Lancement des travaux du nouveau bâtiment amiral de l'Hôpital

Découvrez l'histoire de l'Hôpital Américain de Paris sur **www.american-hospital.org/page/notre-histoire**

TABLE
DES MATIÈRES

NOTRE OFFRE DE SOINS 12

PRÉPARER VOTRE HOSPITALISATION 14
- Réaliser vos formalités administratives 14
- Estimation de vos frais d'hospitalisation 17
- Si vous devez bénéficier d'une intervention 19
- Cas administratifs spécifiques 20
- Personne à prévenir, personne de confiance et directives anticipées 21
- La veille de votre entrée à l'hôpital 23

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL AMÉRICAIN DE PARIS 26
- À votre arrivée 26
- Si vous devez bénéficier d'une intervention 27
- Contrat d'engagement contre la douleur 28
- Votre confort 30
- Une équipe pluridisciplinaire pour prendre soin de vous 32
- Vos engagements pour votre prise en charge 34
- Règles de vie 36

PRÉPARER VOTRE SORTIE 38
- Votre sortie 38
- Votre point de vue 40

DROITS DES PATIENTS 49
- Votre dossier médical 49
- Recueil et traitement de données nominatives 50
- Remerciements & Réclamations 52
- La charte du patient hospitalisé 54
- Le don d'organes 56

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES 58
- Excellence médicale, qualité et sécurité des soins 58
- Prévention des infections associées aux soins 60
- Nos résultats d'indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins 64

▶ TABLE DES MATIÈRES

VOUS RENDRE
À L'HÔPITAL AMÉRICAIN DE PARIS

ACCÈS PIÉTONS

55 boulevard du Château 92 200 Neuilly-Sur-Seine

ENTRÉE VÉHICULES RÉSERVÉE AUX VISITEURS

40 rue Chauveau, 92 200 Neuilly-sur-Seine
Un service gratuit de voituriers, disponible du lundi au vendredi de 7 heures à 21 heures, acheminera votre véhicule dans le parking (payant) et vous le restituera au moment du départ. Un bagagiste portera vos bagages sur demande.
Nos réceptionnistes sont par ailleurs à votre disposition, 7j/7 de 7h à 20h, pour vous orienter ou vous commander un taxi.

TRANSPORTS EN COMMUN

En bus

Bus **82** (Luxembourg/ Hôpital Américain) : l'Hôpital Américain est le terminus de cette ligne.

Bus **93** (Suresnes-De Gaulle/Invalides), arrêt Hôpital Américain.

Bus 43, 163, 164 et 174 : ces bus desservent les environs de l'Hôpital.

En métro

Station "Pont de Levallois" (ligne 3), puis 15 minutes de marche

Station "Porte Maillot" (ligne 1), puis bus 82 jusqu'au terminus "Hôpital Américain"

Station "Pont de Neuilly" (ligne 1), puis bus 93 jusqu'à l'arrêt "Hôpital Américain"

NOTRE OFFRE DE SOINS

L'activité médicale, chirurgicale et obstétricale de l'Hôpital Américain de Paris est organisée en pôles et services. L'Hôpital propose également 5 plateaux médicotechniques, avec un équipement de haute-technologie.

2 pôles de Médecine

Médecine Interne
Endocrinologie
Gastro-entérologie
Dermatologie
Rhumatologie
Néphrologie-Dialyse
Cardiologie
Réanimation cardiologique
Pneumologie
Neurologie
Psychiatrie
Médecine vasculaire

2 pôles de Chirurgie

Orthopédie
Chirurgie plastique
Chirurgie infantile
Chirurgie du sein
Chirurgie du rachis
Chirurgie digestive
Urologie
Chirurgie gynécologique
Chirurgie vasculaire
Chirurgie thoracique

Pôle Tête et Cou

ORL
Odonto-stomatologie
Ophtalmologie

Pôle Oncologie

Oncologie médicale
Radiothérapie
Soins de support
Hématologie
(Centre de Cancérologie de la Porte de Saint-Cloud)

Quelques chiffres

138 lits d'hospitalisation dont **15** lits de maternité,
8 lits de réanimation polyvalente,
8 lits de soins intensifs cardiologiques et **4** lits de soins continus
46 lits et fauteuils en hébergement ambulatoire dont **12** postes de dialyse et
7 postes de chimiothérapie ambulatoire
1 bloc central avec 5 salles d'opérations
1 bloc obstétrical au sein de la maternité
4 sites interventionnels périphériques
(cardiologie interventionnelle, radiologie interventionnelle, fécondation *in vitro*, endoscopie)

Pôle Santé de la Femme et de l'Enfant
Maternité – Obstétrique – Gynécologie
Pédiatrie
Néonatologie
Centre pluridiscipliaire de dépistage prénatal
Assistance médicale à la procréation

Pôle d'Anesthésie-Réanimation
Anesthésie
Réanimation
Soins intensifs

Pôle Imagerie
Radiologie
Médecine nucléaire
Radiologie interventionnelle

Permanence Médico-Chirurgicale

Laboratoire d'Analyses de Biologie Médicale
Service d'explorations fonctionnelles

PRÉPARER
VOTRE HOSPITALISATION

RÉALISER VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

DEUX OPTIONS POUR VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALISATION EN LIGNE PUIS FINALISEZ EN PERSONNE

1. Nous vous invitons à préparer votre admission sur le portail patient aussitôt la date de votre hospitalisation fixée. Vous pourrez y compléter l'ensemble des documents médicaux et administratifs nécessaires à votre hospitalisation en toute autonomie.

2. Au plus tard la veille de votre hospitalisation, nous vous remercions de bien vouloir **finaliser votre préadmission en personne, à l'Hôpital.** Cette démarche rapide vous permettra d'accéder directement à votre chambre le jour de votre arrivée, à condition d'avoir réalisé une préadmission complète avec règlement de l'acompte*.

PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALISATION ACCOMPAGNÉ(E) PAR UN PATIENT ADVISOR

Si vous n'avez pas la possibilité de préparer votre hospitalisation en ligne, vous réaliserez alors toutes les démarches accompagné(e) d'un Patient Advisor, référent administratif pour votre parcours, **au plus tard 48H avant votre hospitalisation,** par exemple le jour de votre consultation avec l'anesthésiste.

EN PRATIQUE
Pour finaliser votre préadmission, ou la réaliser de A à Z accompagné(e) d'un Patient Advisor, présentez-vous à l'accueil principal de l'Hôpital (Bâtiment F, rez-de-chaussée). Si vous le souhaitez, vous pouvez convenir d'un rendez-vous en contactant le 01 46 41 27 27.

* L'encaissement des chèques d'acompte peut être différé pour les patients affiliés à l'Assurance Maladie française. Les versements en espèces sont limités par la loi : 1 000€ maximum pour les résidents français et 10 000€ maximum pour les non-résidents français

AVANT VOTRE ARRIVÉE

RENDEZ-VOUS SUR VOTRE PORTAIL PATIENT

1. Je m'inscris sur : **www.american-hospital.org/patients**
2. J'enregistre mes documents administratifs
3. Je réalise ma préadmission :
   - Je prends connaissance des documents expliquant ma prise en charge
   - Je signe mon estimation en ligne ou avec mon Patient Advisor
   - Je déclare ma personne de confiance
4. J'accède aux documents relatifs à mes hospitalisations
5. J'accède aux résultats de mes examens réalisés à l'Hôpital Américain de Paris
6. Je programme mes rendez-vous médicaux et j'accède aux informations relatives à mes rendez-vous passés et à venir

LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES POUR FINALISER VOTRE PRÉADMISSION

- **CARTE D'IDENTITÉ OU PASSEPORT**

Pour les mineurs qui n'en disposent pas : Livret de famille ou extrait d'acte de naissance

Pour les patients internationaux : Passeport ou Titre permanent de séjour ou Carte d'identité nationale pour les ressortissants de l'Union Européenne

- **CARTE VITALE OU CARTE D'ASSURANCE INTERNATIONALE** en cours de validité

- **UN MOYEN DE RÈGLEMENT** pour vous acquitter du montant de l'estimation (paiement par chèque si vous souhaitez bénéficier du différé).

CONFIRMEZ VOTRE SÉJOUR

Suite à la consultation avec votre médecin et avec votre accord, une estimation financière vous a été transmise pour votre hospitalisation.
Vous devez impérativement confirmer que vous en acceptez les modalités.
Sans confirmation de votre part, nous serons dans l'incapacité d'organiser votre venue avec nos équipes soignantes.

Signer votre estimation en ligne sur votre portail patient, ou lors d'un rendez-vous avec votre Patient Advisor.

Téléphone : 01 46 41 27 71
Service joignable du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30
Email : patient@ahparis.org

ESTIMATION DE VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

COMMENT PUIS-JE CONNAÎTRE À L'AVANCE LE MONTANT DES HONORAIRES ET DES FRAIS D'HOSPITALISATION ?

De par son statut, l'Hôpital Américain de Paris fonctionne différemment des autres établissements de soins privés français :

1. L'Hôpital Américain de Paris ne pratique pas le tiers-payant avec les caisses d'Assurance Maladie. Vous devez d'abord régler les frais d'hospitalisation avant de pouvoir vous faire rembourser. Les activités de l'établissement (hors imagerie, laboratoire, dialyse et oncologie ambulatoire) sont dites « non conventionnées par l'Assurance Maladie ».

2. Les médecins qui exercent à l'Hôpital Américain de Paris sont pour la plupart libéraux (ils ne sont pas salariés), cela signifie qu'ils perçoivent leurs honoraires séparément, même si ceux-ci apparaissent sur la facture globale. Votre médecin est tenu de vous indiquer lui-même lors de la consultation, le montant de ses honoraires, son secteur de conventionnement et le niveau de remboursement de ses honoraires par l'Assurance Maladie française si vous en êtes bénéficiaire.

Afin d'envisager votre séjour en toute sérénité, vous recevrez dans la majorité des cas avant votre hospitalisation une estimation financière, relative aux frais d'hospitalisation et aux honoraires médicaux.

Il s'agit d'une estimation basée sur les données communiquées par votre médecin (diagnostic principal, actes médicaux initialement prévus, durée prévisible de votre hospitalisation). Elle ne tient pas compte de soins non prévus et qui devraient être réalisés pour une prise en charge médicale optimale. Par conséquent, le montant de l'estimation peut varier du montant de la facture finale qui vous sera envoyée après votre sortie.

ÉTUDE DE REMBOURSEMENTS

En complément de l'estimation des frais d'hospitalisation, notre service Patient Advisor réalise une étude personnalisée de votre niveau de remboursement. **Pour cela, une copie de la «notice récapitulative des garanties» de votre assurance complémentaire (résumé des garanties) vous sera demandée.**

Cette étude permet de connaître le niveau de remboursement auquel votre mutuelle ou assurance privée vous donnent droit, et détaille le montant qui restera à votre charge.

ACOMPTE

Un acompte du montant total de votre estimation financière devra être réglé au plus tard le jour de votre admission.
En l'absence d'estimation financière, un acompte de 3 000 € vous sera demandé pour les frais hospitaliers et 3000 € pour les honoraires des médecins.

Si vous êtes affilié(e) à l'Assurance Maladie française, vous aurez la possibilité de régler cet acompte par chèque dont l'encaissement sera différé, le temps pour vous d'obtenir, à l'issue de votre séjour, les remboursements de la part de votre caisse d'Assurance Maladie et de votre mutuelle dans la majorité des cas. Le montant versé sera déduit de votre facture au moment de la facturation définitive de votre hospitalisation.

INFORMATION SUR VOS REMBOURSEMENTS

Au moment de votre sortie, votre facture vous sera remise si celle-ci a été finalisée. Si des actes ou examens n'ont pu être facturés à ce moment, votre facture vous sera adressée sous quinze jours par courrier. Elle pourra éventuellement inclure des examens ou actes jugés nécessaires par le médecin mais n'ayant pas été prévus au moment de la réalisation de l'estimation de frais. Si nécessaire, un règlement complémentaire vous sera alors demandé (solde de frais d'hospitalisation).

Dans la majorité des cas, le dossier est télétransmis directement à votre caisse d'Assurance Maladie une fois votre règlement réceptionné. Si toutefois votre caisse d'Assurance Maladie n'accepte pas la télétransmission (à ce jour, c'est le cas de la LMDE, la MGEN, la Caisse des étudiants, la SMEREP ou la CFE...), l'hôpital vous adressera un dossier papier complet que vous devrez envoyer à votre caisse d'Assurance Maladie, puis à votre mutuelle en vue d'obtenir le remboursement de tout ou partie de vos frais d'hospitalisation. Lorsque votre dossier aura été télétransmis, nous vous adresserons par courrier une facture acquittée que vous pourrez transmettre à votre mutuelle.

⚠ **Important : la facture acquittée ne vous sera envoyée qu'après réception du règlement intégral de vos frais d'hospitalisation.**

BON À SAVOIR

De nombreuses assurances privées couvrent les frais de séjour et de soins à l'Hôpital Américain de Paris : Allianz, Aetna, AFSPA, AIG, AP Companies, AXA, BUPA, CEGA, CIGNA, Geoblue, Henner, International SOS, MSH, NSIA, etc.

Si vous n'êtes pas couvert par l'Assurance Maladie française et que vous disposez d'une assurance, veuillez nous contacter afin de vérifier que votre contrat inclut la prise en charge dans notre établissement.
ipmi@ahparis.org - tel : **+ 33 (0) 1 46 41 26 33**

SI VOUS DEVEZ BÉNÉFICIER D'UNE INTERVENTION

RENDEZ-VOUS À VOTRE CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

La consultation d'anesthésie est obligatoire avant tout acte invasif. La législation en vigueur rend obligatoire la consultation d'anesthésie au moins 48 heures à l'avance.

Contacter le secrétariat d'anesthésie pour convenir d'un rendez-vous

Téléphone : 01 46 41 26 91
Service joignable du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
Email : opd.anesthesie@ahparis.org

CAS ADMINISTRATIFS SPÉCIFIQUES

SI VOUS VOUS ÊTES UN MAJEUR PROTÉGÉ

Lors de l'admission, votre représentant légal, tuteur ou curateur, doit être informé de votre hospitalisation et fournir une copie du jugement de mise sous protection ainsi que ses propres pièces d'identité. Le consentement de votre tuteur ou curateur peut être requis pour certains actes médicaux.

En parallèle, vous conservez votre droit d'être informé(e) et d'exprimer votre avis sur les soins qui vous sont prodigués, dans la mesure de vos capacités.

SI VOUS VIVEZ AVEC UN HANDICAP

N'hésitez pas à nous en informer en amont de votre venue. Nous pourrons ainsi vous accueillir dans les meilleures conditions et adapter la suite de votre parcours de soins jusqu'à l'organisation de votre sortie, par une assistance à la mobilité, des aménagements spécifiques, ou des dispositifs de communication adaptés. Notre objectif est de vous offrir une prise en charge personnalisée, respectueuse de votre autonomie et de votre bien-être.

ÉQUITÉ, INCLUSION, DIVERSITÉ

A l'Hôpital Américain de Paris, nous avons à cœur de prendre en charge nos patients en tenant compte de toutes les diversités. Nous comprenons que chaque patient est unique, et nous sommes là pour écouter et répondre à vos besoins spécifiques. Peu importe votre origine, votre âge, votre genre, ou toute autre caractéristique personnelle, nous voulons que vous vous sentiez en sécurité et bien accueilli. Nous restons à l'écoute de vos préoccupations ou besoins particuliers, car notre priorité est de vous prodiguer des soins de qualité.

PERSONNE À PRÉVENIR, PERSONNE DE CONFIANCE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

Pour faciliter le déroulement de votre prise en charge, lors de votre préadmission, nous vous demanderons de désigner une personne à prévenir et une personne de confiance. Vous pouvez désigner la même personne mais elles ont des rôles bien distincts :

PERSONNE À PRÉVENIR :

La personne à prévenir est celle qui sera contactée par l'équipe soignante lors de votre séjour pour tout besoin d'ordre organisationnel ou administratif : information de votre retour en chambre après intervention, possibilité de venir vous chercher à la fin du séjour, transfert vers un autre établissement...

Elle n'a pas accès à vos informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...). Ses missions sont inscrites dans la réglementation. Elle sera consultée par l'équipe soignante et médicale dans le cas où le patient serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos rendez-vous médicaux : elle pourra ainsi vous aider à prendre des décisions si vous le souhaitez.

Si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin, l'équipe médicale la consultera en priorité afin qu'elle donne des indications sur les choix que vous avez préconisés. Elle est le principal interlocuteur du service de soins.

A ce titre, vous pouvez lui confier vos directives anticipées. Elle pourra ainsi les transmettre à l'équipe médical si besoin.

Vous pouvez choisir de ne pas désigner dès la préadmission votre personne de confiance. La désignation de votre personne de confiance peut s'effectuer à tout moment par écrit et est révocable à tout moment. Elle n'est pas limitée dans le temps.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Dans l'hypothèse où vous vous retrouveriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté sur vos conditions de prise en charge (douleur, fin de vie, ...), vous pouvez faire connaître vos souhaits par écrit en rédigeant vos « directives anticipées ». Leur durée de validité est illimitée. Elles sont révocables à tout moment.

BON À SAVOIR

N'hésitez pas à solliciter nos équipes médicales et paramédicales si vous souhaitez être aidé(e) dans la rédaction de vos directives anticipées. Un support d'aide à leur rédaction pourra également vous être fourni.

Il est important que vous échangiez à propos de vos directives anticipées avec les médecins qui vous prennent en charge. Informez-les de leur existence et de la personne à qui vous les avez confiées.

LA VEILLE DE VOTRE ENTRÉE À L'HÔPITAL

LA VEILLE DE VOTRE HOSPITALISATION

Quel que soit votre motif d'hospitalisation, vous recevrez un appel avant votre admission. Un membre de l'équipe administrative ou soignante vous contactera la veille de votre arrivée en début d'après-midi, ou le vendredi si votre intervention est prévue le lundi.

Il confirmera l'heure à laquelle vous serez attendu, et les documents que vous devrez apporter le jour de votre hospitalisation.

Il vous rappelera les consignes médicales et vous indiquera s'il est nécessaire de ne pas boire ou manger avant votre arrivée.

PUIS-JE APPORTER DES OBJETS DE VALEUR LORS DE MON HOSPITALISATION ?

Nous vous déconseillons fortement d'emporter des espèces ou des objets de valeur lors d'une hospitalisation. Dans le cas contraire, l'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

Si toutefois vous le souhaitez, vous pouvez déposer des objets de valeur ou des espèces lors de votre admission. Ils seront placés dans le coffre central de l'établissement. Vous pourrez les récupérer en personne, en vous rendant à la Caisse (ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30).

À VOTRE DOMICILE

Préparez-vous pour vous rendre à l'hôpital :

Privilégiez le port de vêtements amples et faciles à enfiler

Ôtez tous vos bijoux et piercing et enlevez tout maquillage, vernis, faux ongles

Si vous portez des lentilles de contact, préférez porter des lunettes le jour de l'intervention

Vérifiez que vos ongles sont courts et propres

Vous pouvez vous brossez les dents

N'apportez pas d'objet de valeur

Apportez tous les documents utiles à votre hospitalisation

Si vous devez bénéficier d'une intervention au bloc opératoire :

Le matin de l'admission, il pourra vous être demandé de prendre une douche avec shampoing. Cette préparation cutanée, consistant en un lavage méticuleux du corps, est indispensable afin de prévenir les complications infectieuses post-opératoires.
Une fiche explicative relative à la douche préopératoire vous sera remise (voir page 60).

Consultez la fiche douche préopératoire ou scannez le QR code avec votre mobile :

LES DOCUMENTS QUE VOUS DEVEZ PRÉPARER ET IMPÉRATIVEMENT APPORTER LE JOUR DE VOTRE HOSPITALISATION :

• SI VOUS DEVEZ ÊTRE OPÉRÉ(E) :

- Compte-rendu et clichés de vos radios, scanners, IRM ou échographies

- Vos résultats d'analyses sanguines, de vos analyses d'urine

- Le matériel éventuellement prescrit par votre chirurgien ou le médecin anesthésiste : canne anglaise, attelle, bas de contention, etc...

• VOS ORDONNANCES ET VOS MÉDICAMENTS PERSONNELS DANS LEUR BOITE D'ORIGINE

VOTRE SÉJOUR
À L'HÔPITAL AMÉRICAIN DE PARIS

À VOTRE ARRIVÉE

Vous êtes invité(e) à vous présenter à l'accueil principal de l'Hôpital, puis vous serez accompagné(e) directement en chambre si votre préadmission a été complétement réalisée (voir p.18)

⚠ Tout retard de votre part peut modifier l'heure de votre prise en charge, retarder votre sortie ou annuler votre intervention le cas échéant.

Un professionnel de santé vous accueillera au sein du service et vous serez alors installé(e) en chambre.

Un membre de l'équipe infirmière vérifiera à nouveau les documents nécessaires et remplira le dossier de soins.

SI VOUS DEVEZ BÉNÉFICIER D'UNE INTERVENTION

Un brancardier viendra vous chercher et vous accompagnera au bloc opératoire. Selon la nature de votre intervention, et sur décision de votre médecin, vous pourrez vous y rendre en marchant, en fauteuil ou sur un brancard.

L'équipe pluridisciplinaire vous accueillera dans l'espace d'attente et vous informera des étapes de votre parcours au bloc.

Arrivé(e) au bloc opératoire, vous serez accueilli(e) par l'équipe qui s'assurera de votre confort. Elle en profitera aussi pour vous poser quelques questions de vérification : c'est la check-list de sécurité patient.

C'est un moment où l'équipe prend le temps de vérifier ensemble des éléments importants, comme votre nom et l'intervention prévue. Cette check-list nous permet de rester concentrés sur votre bien-être et de garantir que tout est prêt pour que votre intervention se passe sereinement et en toute sécurité.

Après votre intervention, si une anesthésie générale ou locorégionale a été pratiquée, vous serez accueilli(e) en Salle de Surveillance Post Interventionnelle jusqu'à ce que vous puissiez regagner votre chambre.

CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Prévenir et traiter la douleur est un objectif prioritaire de toute l'équipe médico-soignante. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est une structure pluri professionnelle particulièrement active au sein de l'établissement. Il coordonne des actions de formation, des audits de pratique et met en œuvre des recommandations pour une prise en charge optimale de la douleur. Nous mettons tout en place pour anticiper la douleur induite par les soins et vous soulager rapidement. Votre participation est essentielle pour nous aider à évaluer et cibler votre douleur puis à adapter les mesures pour la prévenir et la soulager.

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :
- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

ÉVALUER

Chacun étant unique et réagissant de façon différente à la douleur, il est indispensable de mesurer l'intensité de la douleur pour la prendre en charge.

Pour cela, plusieurs échelles sont à notre disposition afin de pouvoir utiliser celle qui vous correspondra le mieux.
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

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

Article L. 1110-5 du Code de la santé publique : « Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. »

Article L. 1112-4 du Code de la santé publique : « Les établissements de santé (...) privés (...) mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent et à assurer les soins palliatifs que leur état requiert, quelles que soient l'unité et la structure de soins dans laquelle ils sont accueillis. »

PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.
Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

VOTRE CONFORT

VOTRE CHAMBRE

Toutes nos chambres sont individuelles. Elles sont toutes équipées d'une salle de bain avec douche et WC, de la télévision du WiFi et du téléphone.
L'hôpital dispose également de suites avec salon de réception et terrasse. Une présentation pourra vous en être faite lors de votre préadmission.

NOTRE OFFRE DE RESTAURATION

Petit déjeuner, déjeuner et dîner en chambre sont signés Yannick Alléno, chef triplement étoilé au guide MICHELIN. Si votre état de santé le permet, nous adaptons vos menus à vos éventuelles habitudes alimentaires personnelles, culturelles ou religieuses. N'hésitez pas à nous les signaler dès votre admission.

En complément de ce repas, nous mettons à votre disposition trois services additionnels :

Un room service auprès de qui vous pouvez commander des plats, des collations et des boissons supplémentaires pour vous ainsi que vos visiteurs.[1]

Vos proches et vous-même, si votre médecin vous y autorise, pouvez faire une pause dans **notre salon de thé** : ouvert du lundi au vendredi. Une sélection d'encas et de pâtisseries y sont proposées.

Une boutique est à votre disposition à l'accueil de l'hôpital, proposant les objets dont vous pourriez avoir besoin pendant votre séjour.

[1] Le Room Service fait l'objet d'une facturation en supplément, ajoutée le cas échéant à votre facture générale.

VISITES

Les visites des proches et de la famille sont autorisées entre 14h et 20h.
Le nombre de visiteurs est limité, et les visites de jeunes de moins de 11 ans sont interdites.

⚠ En fonction de la raison de votre hospitalisation, les modalités de visites peuvent être restreintes ou modifiées : renseignez-vous dès votre arrivée dans le service sur les règles et horaires à respecter.

LIVRAISONS

Les livraisons et cadeaux doivent obligatoirement être adressées à l'accueil principal de l'Hôpital au 55 boulevard du Château avant 20h.

Les livraisons de nourriture sont soumise à l'approbation de l'équipe soignante qui prend soin de vous.

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE POUR PRENDRE SOIN DE VOUS

COMMENT IDENTIFIER LES PROFESSIONNELS QUI M'ENTOURENT ?

Chaque salarié et médecin de l'Hôpital Américain de Paris porte à tout moment un badge sur la partie haute du corps. Ce badge mentionne le nom et la fonction de cette personne.

LE MÉDECIN

Pendant toute la durée de votre séjour, vous restez sous la responsabilité d'un médecin senior référent en charge de votre hospitalisation. Il est responsable de la coordination de votre séjour et de votre traitement et pourra, en cas de nécessité et avec votre accord, faire appel à l'un ou plusieurs de ses confrères. Vous pouvez contacter le médecin ou sa secrétaire pour connaitre les horaires pendant lesquels il a la possibilité de rencontrer les familles.

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Notre personnel soignant se compose d'infirmiers, de puéricultrices (tenue blanche), d'aides-soignants (tenues bleu ciel et blanches), de sages-femmes (tenues roses) et de brancardiers (tenues blanches).

Supervisés au sein de chaque étage d'hospitalisation par un cadre infirmier, ils assurent l'essentiel de vos soins quotidiens et sont à votre disposition pour vous expliquer votre traitement, vous informer et vous soutenir moralement.

LES ASSISTANTS SOCIAUX

Ils sont à votre disposition pour vous aider à organiser vos soins après votre hospitalisation, à votre domicile ou dans un centre de convalescence ou de rééducation.
Tél : **01 46 41 26 29**

LES PSYCHOTHÉRAPEUTES

Ils sont votre disposition pour vous aider, vous et vos proches, à faire face à votre maladie et à la situation qu'elle engendre.
Si vous souhaitez rencontrer un psychothérapeute, indiquez-le à l'équipe infirmière qui se chargera d'organiser un rendez-vous.

LES KINÉSITHÉRAPEUTES

En cas de nécessité, votre médecin peut vous prescrire des soins de masso-kinésithérapie et de rééducation.

LES DIÉTÉTICIENS

Chargés d'élaborer des repas équilibrés et compatibles avec votre état de santé, nos diététiciens peuvent également être sollicités par l'équipe médicale ou vous-même.

VOUS SEREZ ÉGALEMENT ENTOURÉ(E) PAR :

- **Les secrétaires :** elles initient l'organisation de votre hospitalisation, gèrent les prises de rendez-vous et font le lien avec votre médecin.

- **Les agents administratifs :** ils vous accompagnent sur les formalités à remplir, de la préadmission à votre sortie.

- **Les agents de service hospitalier :** ils veillent à la propreté et à l'hygiène de votre environnement.

- **L'équipe hôtelière :** elle se charge de votre restauration et celle de vos proches.

- **Les manipulateurs en électroradiologie médicale :** ils réalisent les examens de radiologie et de médecine nucléaire qui pourraient être nécessaires pendant votre séjour.

- **Les techniciens de laboratoire :** ils réalisent les examens de laboratoire et de biologie médicale qui pourraient être nécessaires.

- **Les bénévoles de l'Hôpital Américain de Paris**
L'association des Volontaires de l'Hôpital Américain, et l'association VMEH-92 interviennent pour vous accueillir et vous accompagner dans l'hôpital et pour effectuer des visites au chevet des patients hospitalisés.
Si vous souhaitez en savoir plus sur le bénévolat ou vous impliquer, vous pouvez contacter :
benevolat@ahparis.org

- **Un représentant de votre culte**
Si vous souhaitez recevoir pendant votre hospitalisation la visite d'un représentant de votre culte, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

VOS ENGAGEMENTS POUR VOTRE PRISE EN CHARGE

Tout au long de votre séjour, les médecins et les équipes de l'Hôpital Américain de Paris s'engagent à prendre soin de vous avec bienveillance et attention. Pour le bon déroulement de votre prise en charge, votre rôle est essentiel. Par votre participation active à votre suivi médical, par la confiance que vous manifestez aux professionnels qui interviennent auprès de vous, vous contribuez à la réussite de votre hospitalisation.

PRENEZ PART AU BON DÉROULEMENT DE VOTRE HOSPITALISATION

- Soyez acteur de votre prise en charge et participez à la sécurité de vos soins, notamment en exprimant votre ressenti tout au long de votre séjour, en posant des questions aux équipes pour comprendre votre prise en charge. Si vous ou vos proches remarquez un événement indésirable ou anormal qui pourrait affecter votre prise en charge, merci de nous en informer immédiatement en contactant les équipes présentes sur place. Vous avez également la possibilité de participer aux démarches de vigilances sanitaires nationales via le portail : **https://signalement.social-sante.gouv.fr/**

- Communiquez à votre médecin et votre infirmier(ère) toutes les informations sur vos maladies, vos traitements, vos précédentes hospitalisations ; informez-les de tout changement de votre état de santé. Suivez attentivement leurs instructions et recommandations et n'hésitez pas à les interroger si besoin.

- Si vous en éprouvez le besoin en raison de votre état de santé ou de votre fatigue, prenez-soin d'être accompagné(e), notamment lors des entretiens médicaux importants, par une personne de votre choix que vous pouvez également désigner comme votre « personne de confiance ».

- Privilégiez la communication et la discussion avec votre médecin ; si vous êtes en désaccord avec le traitement proposé, il vous sera demandé de signer un « formulaire de refus de soins », ou un formulaire de « sortie contre avis médical » si vous décidez d'anticiper la date de votre sortie ; Respectez les consignes de votre médecin après votre sortie : traitements, soins infirmiers, consultations de suivi, examens de contrôle, etc.

L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ (INS)

Depuis le 1er janvier 2021, toute donnée de santé doit obligatoirement être référencée avec l'**INS**. Cette identité unique et pérenne de la personne à été mise en place pour :

- Limiter les erreurs d'identification des personnes prises en charge, suivies ou accompagnées ;
- Avoir une identité fiable qui permet de faciliter l'échange et le partage des données de santé à caractère personnel ;
- Contribuer à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins ;
- Permettre l'accélération du déploiement des services numériques d'échange et de partage dans le secteur de la santé.

Vous êtes unique

A chaque étape de votre prise en charge les professionnels de l'AHP vous solliciterons pour décliner votre nom de naissance, prénom et date de naissance. Participez vous aussi à cette vigilance en contrôlant vos étiquettes, documents et en épelant votre nom et prénom.

Identité Nationale de Santé
ins
Bien identifié·e, bien soigné·e.

RÈGLES DE VIE

Notre Hôpital est un lieu ouvert à tous. Pour que le séjour de chacun se déroule dans les meilleures conditions, nous vous remercions de respecter les règles de vie suivantes :

RESPECT MUTUEL

Nous devons à chacun de nos patients information, respect et bientraitance.
De même, nous vous demandons de respecter les différents professionnels qui s'occuperont de vous et vous accompagneront tout au long de votre séjour.

HÔPITAL SANS TABAC

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et dans l'enceinte de l'Hôpital, à l'exception de l'espace fumeur spécialement conçu à cet effet.

POURBOIRES

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux professionnels par les patients ou leur famille. Si vous souhaitez soutenir l'Hôpital Américain de Paris dans l'exercice de ses missions, vous pouvez faire un don de reconnaissance en contactant le bureau des donateurs.

TENUE DÉCENTE

Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'hôpital.

PHOTOS

Il est strictement interdit de photographier, filmer ou enregistrer le personnel de l'établissement ou d'autres patients de l'hôpital.

PORT DU MASQUE

Afin de vous protéger ainsi que ceux qui vous entourent, les équipes soignantes peuvent vous demander de porter un masque. Nous vous remercions de suivre leurs consignes.

SOYEZ RESPECTUEUX ENVERS LE PERSONNEL ET LES MÉDECINS DE L'HÔPITAL

L'Hôpital Américain de Paris accueille tous les patients sans aucune discrimination. Il est le garant d'un environnement parfaitement neutre. Dans la même logique, la direction se montre vigilante sur la courtoisie et le respect dus par tous, patients compris, aux salariés et aux médecins de l'hôpital.

- Tout **propos, attitude ou acte à caractère discriminatoire** pourra entraîner une exclusion de l'établissement, sans préjuger d'éventuelles sanctions pénales (art. 225-1 et suivants du Code Pénal).
- La direction veille également au strict **respect du droit à l'image** et rappelle qu'il est interdit de filmer, enregistrer ou photographier une personne sans son autorisation (art. 9 du Code Civil).

En cas d'incident grave, la direction, en accord avec le corps médical, se réserve le droit de prendre tout type de mesures nécessaires pour mettre fin à des comportements perturbateurs (art. R 1112-47 et 49 du Code de la Santé Publique), voire d'engager des poursuites criminelles en cas de violation de la loi. Sous certaines conditions, la décision de ne plus prendre en charge un patient pourra être prise de manière définitive.

PRÉPARER VOTRE SORTIE

VOTRE SORTIE

Votre médecin, votre chirurgien et/ou votre anesthésiste décideront avec vous de la date de votre sortie. Ils vous préciseront les consignes à suivre.
Les documents et informations nécessaires à votre retour à domicile vous seront remis :

- Les recommandations sur la conduite à tenir en matière de surveillance à domicile et celles concernant la prise en charge de la douleur, la reprise de l'alimentation, les soins d'hygiène, l'appui pour la chirurgie orthopédique, etc.
- Les prescriptions nécessaires à la continuité de votre prise en charge (médicament, examens d'imagerie ou de biologie, pansements et autres soins).
- Les examens d'imagerie réalisés pendant votre séjour.
- La lettre de liaison à la sortie : ce document synthétise les principales informations quant à votre séjour. Sauf opposition de votre part, un exemplaire est adressé à votre médecin traitant et sera déversé dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) de Mon espace santé

SI VOUS AVEZ BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION CHIRURGICALE

- La traçabilité des dispositifs médicaux implantables (DMI) qui ont éventuellement été posés lors de votre intervention.
- Le compte-rendu opératoire
- La date et l'horaire du rendez-vous post-opératoire, un arrêt de travail si besoin, etc.

IMPORTANT

Avant de quitter l'établissement, pensez à :

- récupérer les documents, examens et médicaments éventuellement confiés à l'équipe infirmière à votre arrivée
- vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre

Lors de votre sortie, nous vous remettrons les coordonnées du service en cas de question.

TRANSPORT SANITAIRE

Pour regagner votre domicile ou pour rejoindre un établissement de soins de suite, vous pouvez, si votre état de santé le nécessite et sur prescription médicale uniquement, faire appel à un transport sanitaire (VSL, ambulance, taxi conventionné).
Dans ce cas, notre équipe soignante vous aide à organiser à l'avance votre transport. Vous avez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport.
Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous communiquer les coordonnées d'un prestataire.
Si vous êtes assujetti à l'Assurance Maladie française, les frais de transport sanitaire peuvent être remboursés.

APPEL À J+3

Selon votre prise en charge, nous vous contacterons 3 à 4 jours après votre sortie pour prendre de vos nouvelles et recueillir vos questions ou préoccupations (à l'exception des questions médicales).

VOTRE POINT DE VUE

1er établissement de France pour la mesure de la satisfaction patient* depuis 2017, l'Hôpital Américain de Paris place votre point de vue au centre de ses préoccupations.

Vos retours sur la qualité de votre accueil et de votre prise en charge sont très importants pour continuer à nous améliorer. C'est pourquoi vous serez sollicité pour répondre :

- **à l'enquête de satisfaction interne envoyées par e-mail le lendemain de votre sortie ;**
- **au questionnaire e-Satis de la Haute Autorité de Santé, envoyé par e-mail a minima 15 jours après votre sortie.**

ENQUÊTE E-SATIS

L'enquête e-Satis de la **Haute Autorité de Santé (HAS)** est un questionnaire en ligne envoyé uniquement aux patients ayant donné leur consentement lors de l'admission. Il s'agit d'une enquête nationale qui concerne tous les établissements de santé en France.

Après votre sortie, si vous avez accepté de participer, vous recevrez un lien par email pour partager votre avis sur différents aspects de votre séjour, comme l'accueil, les soins, et l'organisation de votre prise en charge. Vos réponses, qui restent anonymes, permettent d'améliorer en continue la qualité des soins et des services de notre établissement.

Les résultats détaillés de cette enquête sont consultables sur le site de la HAS : www.has-sante.fr > Rubrique Qualiscope

*parmi les établissements (publics et privés) assurant des activités de médecine, chirurgie et obstétrique ; données 2017-2022, pour tous les patients hospitalisés +48 h au sein de l'Hôpital Américain de Paris et qui ont répondu à un questionnaire administré par la HAS. http://www.has-sante.fr/QualiScope

▶ TABLE DES MATIÈRES

Soutenez l'excellence de votre hôpital et profitez d'avantages exclusifs

Fondation privée à but non lucratif, reconnue d'utilité publique depuis 1918, l'Hôpital Américain de Paris dépend de la seule générosité de ses membres donateurs pour assurer sa pérennité et son développement.

Rejoignez, vous aussi, le Cercle des Membres donateurs de l'Hôpital Américain de Paris et contribuez à soutenir l'excellence médicale de votre établissement.

Votre adhésion est un don qui finance nos projets dans 4 domaines prioritaires :
- Rénovation et construction
- Equipements de pointe
- Recherche et innovation
- Qualité de vie des patients et des soignants

Votre cotisation vous donne accès à de nombreux avantages exclusifs (accès téléphonique prioritaire, dispense d'acompte en cas d'hospitalisation, ...), détaillés sur la page ci-contre.

Le montant de votre adhésion est déductible à **60%** de votre Impôt sur les Sociétés, à **66%** de votre Impôt sur le Revenu ou à **75%** de votre Impôt sur la Fortune Immobilière.

> **Les équipes de l'Hôpital Américain ont sauvé la vie d'un de mes proches et je ne l'oublierai jamais. C'est pourquoi j'ai choisi de soutenir cette institution qui continue de prendre soin de moi et de ceux qui me sont chers.**
>
> Sylvie S., membre donatrice depuis 2003.

Merci de votre générosité

Choisissez votre carte de membre et vos avantages exclusifs

Adhésion	250 €
Réduction d'impôts minimale	165 €
Coût réel	85 €

- Carte de membre nominative avec votre identifiant patient
- Annuaire des médecins
- Accès privilégié à un service d'ambulances
- Élection du Conseil des Gouverneurs
- Dispense d'acompte d'hospitalisation
- Accès à une assurance santé exclusive
- Actualités de l'hôpital en avant-première

Adhésion	700 €
Réduction d'impôts minimale	462 €
Coût réel	238 €

Vous bénéficiez de tous les avantages cités précédemment et :

- Accès téléphonique prioritaire
- Parking gratuit : 5h

Adhésion	1 000 €
Réduction d'impôts minimale	660 €
Coût réel	340 €

Vous bénéficiez de tous les avantages cités précédemment et :

- Étude personnalisée de votre couverture d'assurance
- Parking gratuit : 10h

Adhésion	3 000 €
Réduction d'impôts minimale	1 980 €
Coût réel	1 020 €

Vous bénéficiez de tous les avantages cités précédemment et :
- Seconde carte de membre nominative offerte
- Parking gratuit : 20h

Adhésion	5 000 €
Réduction d'impôts minimale	3 300 €
Coût réel	1 700 €

Vous bénéficiez de tous les avantages cités précédemment et :
- Visite privée des services de pointe de l'hôpital
- Votre nom dans le Rapport Annuel
- Parking gratuit : 30h

Adhésion	10 000 €
Réduction d'impôts minimale	6 600 €
Coût réel	3 400 €

Vous appartenez au Cercle des bienfaiteurs de notre institution. À ce titre, en plus des prestations précédentes, vous bénéficiez :
- Accès à un interlocuteur unique et privilégié
- Invitation à des évènements exclusifs
- Parking gratuit illimité

ET PROFITEZ PLEINEMENT DE VOS **AVANTAGES FISCAUX**

Votre adhésion est un don déductible à hauteur de :
- 75% de votre Impôt sur la Fortune Immobilière ;
- 66% de votre Impôt sur le Revenu ;
- 60% de votre Impôt sur les Sociétés.

Cotisation valable un an et renouvelable à date anniversaire

BULLETIN D'ADHÉSION ANNUELLE

☐ **OUI, je souhaite devenir Membre Donateur de l'Hôpital Américain de Paris**

▶ ☐ M ☐ Mme ☐ Autre :

Nom : _____

Prénom : _____

Date de naissance : (jj/mm/aaaa) _____

Si entreprise, raison sociale et SIREN : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Pays : _____ Tel : _____

Courriel : _____

▶

☐ Silver Supporting Member	**250 €**	x ___ personnes =	_____ €
☐ Gold Supporting Member	**700 €**	x ___ personnes =	_____ €
☐ Circle of Friends Member	**1 000 €**	x ___ personnes =	_____ €
☐ Inner Circle Member*	**3 000 €**		
☐ Benefactors' Circle Member*	**5 000 €**		
☐ Ambassadors' Circle Member*	**10 000 €**		

*Dès la catégorie Inner Circle, une 2e carte nominative est offerte à une personne de votre choix

■ J'indique les nom, prénom et date de naissance des autres adhérents :

_____

_____

▶ **Je règle la somme de** _____ **€ par :**

☐ Chèque bancaire ou postal *(à l'ordre de l'Hôpital Américain de Paris)*

☐ Carte bancaire N° ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___

Date d'expiration de votre carte : ___ ___ ___ ___

3 derniers numéros au dos de votre carte : ___ ___ ___

ou les 4 figurant au recto de votre American Express : ___ ___ ___ ___

☐ Virement bancaire

IBAN : FR76 30003 03877 00250714240 27

Merci de préciser votre prénom, nom et le motif suivant : « adhésion membre » et de nous retourner votre bulletin d'adhésion.

Date : ___ ___ ___ **Signature :** _____

Merci de retourner le bulletin, accompagné de votre règlement à l'adresse suivante :

Hôpital Américain de Paris – Bureau des Donateurs
63, Boulevard Victor Hugo – 92200 Neuilly-Sur-Seine

LE CERCLE DES MEMBRES DONATEURS DE L'HÔPITAL AMÉRICAIN DE PARIS

Pour en savoir plus, contactez-nous

Par téléphone :
01 46 41 27 97

Par e-mail :
relations.bienfaiteurs@ahparis.org

Je fais un don

L'Hôpital Américain de Paris est labellisé « Don en Confiance » depuis 2023. Le Don en Confiance est un organisme de labellisation et de contrôle des associations et fondations faisant appel à la générosité du public.

L'Hôpital Américain de Paris ne diffuse, ne vend, ni échange de renseignements sur ses Membres Donateurs. Pour l'exercice de vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, s'adresser à DPO@ahparis.org. Vos coordonnées sont indispensables pour le suivi de votre don, l'envoi de votre reçu fiscal et pour vous tenir informé(e) des actualités de votre hôpital.

▶ TABLE DES MATIÈRES

DROITS
DES PATIENTS

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

COMMENT PUIS-JE ACCÉDER AUX INFORMATIONS DÉTENUES PAR L'HÔPITAL ME CONCERNANT ?

Pendant votre séjour, toutes les informations concernant votre prise en charge sont consignées dans votre dossier médical.
Vous êtes en droit de consulter votre dossier médical au cours de votre hospitalisation en adressant votre demande à votre médecin.
Après votre hospitalisation, vous pouvez demander une copie, partielle ou complète, de votre dossier médical. Pour cela, une demande écrite et signée doit être adressée au service de gestion des dossiers médicaux en y joignant une copie de votre pièce d'identité.
La copie de votre dossier vous sera adressée ou, à votre demande, directement au(x) médecin(s) que vous aurez désignés.
Pour simplifier votre demande, nous mettons à disposition un formulaire sur notre site internet

Rendez vous sur https://www.american-hospital.org/contact ou scannez le QR code avec votre mobile :

Les documents de moins de 5 ans vous seront communiqués dans un délai de 8 jours. Ce délai est porté à 2 mois pour un dossier dont la dernière pièce a plus de 5 ans.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS MES DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES ?

Les dossiers d'hospitalisation sont conservés pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.

RECUEIL ET TRAITEMENT DE DONNÉES NOMINATIVES

RÈGLEMENT EUROPÉEN GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

La loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et le Règlement européen Général sur la Protection des Données (RGPD) définissent les données personnelles comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable » c'est-à-dire une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement. Ces données peuvent être un nom, un numéro d'immatriculation (assurance), de téléphone, une photographie, une date de naissance, une commune de résidence, etc.

L'Hôpital Américain de Paris recueille et traite vos données à des fins de diagnostic médical, de prise en charge médicale et administrative, de gestion des systèmes et services de soins de santé et, le cas échéant, pour la réalisation de travaux statistiques, de recherche ou de communication. Il doit dès lors vous informer du traitement de vos données et de ses finalités.

Les professionnels intervenant au cours de votre prise en charge à l'Hôpital Américain de Paris peuvent avoir accès à ces données.

Sous réserve des dispositions légales, le cas échéant certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés. Conformément à la règlementation, Vous avez un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, de portabilité et d'opposition sur vos données personnelles. Vos données personnelles sont conservées pendant les durées limitées prévues par le droit applicable selon la finalité correspondante. Par ailleurs, vous avez la possibilité de définir des directives sur la communication de vos données après votre décès.

Pour obtenir d'autres informations sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de l'Hôpital Américain de Paris :

À l'adresse e-mail suivante :
dpo@ahparis.org

À l'adresse postale suivante :
Hôpital Américain de Paris DPO
63, boulevard Victor Hugo 92200 Neuilly-sur-Seine

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'Hôpital Américain de Paris met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires à la protection de vos données personnelles. Elles ne seront jamais cédées, louées ou échangées. Vos données seront utilisées uniquement pour les finalités pour lesquelles vous avez donné votre accord.

BON À SAVOIR

MON ESPACE SANTÉ

Le Dossier Médical Partagé (DMP) dans Mon espace santé, déployé depuis 2022, est un carnet de santé numérique qui centralise vos informations médicales (traitements, examens, allergies) et facilite leur partage sécurisé avec les professionnels de santé.

Notre hôpital est en train de mettre en place l'alimentation de votre DMP, notamment avec la lettre de liaison à la sortie et les comptes rendus opératoires. Pendant votre hospitalisation, un médecin peut vous demander votre consentement pour accéder à votre DMP, afin de mieux coordonner votre prise en charge. Vous gardez le contrôle sur qui peut consulter vos données.

Pour plus d'info : https://www.monespacesante.fr/

REMERCIEMENTS & RÉCLAMATIONS

Vous pouvez exprimer votre satisfaction ou insatisfaction sur votre prise en charge :

- En échangeant préférentiellement avec le responsable du service où vous êtes hospitalisé(e) et/ou avec votre médecin.

Si cette première démarche ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez :

- Contacter l'équipe des Relations Patients par email : **relations.patients@ahparis.org** ou par téléphone **01 46 41 84 98**
- Contacter la Commission des Usagers ou les Représentants des Usagers **(voir ci-contre)**
- Adresser un courrier au Directeur général :
  Monsieur le Directeur général - Hôpital Américain de Paris
  63, boulevard Victor Hugo 92 200 Neuilly-sur-Seine

DON DE RECONNAISSANCE

Si vous êtes satisfait de votre prise en charge, vous pouvez exprimer votre reconnaissance par un don en l'honneur d'un soignant ou des équipes paramédicales qui ont pris soin de vous. Votre don sera intégralement utilisé pour améliorer la qualité de vie au travail de nos équipes. Pour tout savoir sur le don de reconnaissance, contactez le bureau des donateurs.

LA COMMISSION DES USAGERS

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des patients, faciliter leurs démarches et contribuer à l'amélioration de la qualité de leur accueil et de leur prise en charge.

Elle compte parmi ses membres :

- 4 médiateurs, qui peuvent être saisis si nécessaire ;
- 4 représentants des usagers. Ils peuvent accompagner un usager lors d'une médiation. Ils exercent leur mandat à titre bénévole.

Retrouvez sa composition sur notre site internet :
https://www.american-hospital.org/page/votre-avis-sur-votre-accueil-et-votre-prise-en-charge

ou scannez le QR code avec votre mobile :

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

La charte de la personne hospitalisée, définie par la circulaire du 2 mars 2006, a pour objectif de faire connaître ses droits à tout patient accueilli dans un établissement de santé.

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 sur simple demande auprès du bureau des admissions (01 46 41 27 27).

BON À SAVOIR

L'Hôpital Américain de Paris adhère également à :
- La charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé
- La Charte Romain Jacob (Prise en charge des personnes vivant avec un handicap

Retrouvez-les à l'accueil de chaque service

DON D'ORGANES

Le don d'organes est un geste généreux et solidaire qui permet de sauver des vies.

En France, chacun est considéré comme un donneur potentiel à moins d'avoir exprimé son refus de son vivant, notamment via le registre national des refus.

Le don peut concerner plusieurs organes (cœurs, poumons, reins, foie…) et tissus (cornées, peau…). Il est important d'en parler à vos proches, notamment à votre personne de confiance et d'en informer l'équipe médicale si vous le souhaitez.

Vous pouvez également faire connaitre votre souhait en l'écrivant dans vos directives anticipées.

Pour en savoir plus : www.dondorganes.fr

▶ TABLE DES MATIÈRES

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

EXCELLENCE MÉDICALE, QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Fidèle à ses missions et à son histoire, l'Hôpital Américain de Paris place la qualité et la sécurité des soins au cœur de ses pratiques et se soumet au respect de normes très strictes.

PROCÉDURE INTERNE D'ACCRÉDITATION DES MÉDECINS

L'Hôpital Américain de Paris compte environ 350 praticiens libéraux, bilingues, couvrant l'ensemble des disciplines médicales et chirurgicales majeures.

Ces médecins sont autorisés à exercer au sein de l'Hôpital Américain de Paris au terme d'une procédure interne de sélection rigoureuse garantissant leur degré de compétence et d'expérience.

Chacun d'entre eux est soumis au respect de normes de qualité strictement définies et à une évaluation continue, formalisée tous les deux ans par le réexamen de son autorisation d'exercice (credentialing). Le système, très exigeant, permet de définir leurs domaines d'exercice en leur donnant des attributions précises.

Plus de 150 médecins accrédités participent également à l'activité du département des consultations externes de l'établissement. Ils peuvent ainsi suivre leurs patients dans un environnement hospitalier leur offrant un accès privilégié à un plateau médicotechnique complet et de très haut niveau.

SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

Un service de sécurité, composé d'agents qualifiés, est présent 24h/24 pour veiller à votre sécurité. En cas de besoin, vous pouvez en référer à votre équipe soignante qui pourra les solliciter.

ACCRÉDITATION ET CERTIFICATION

L'histoire de l'Hôpital Américain de Paris est fortement liée à l'accréditation délivrée par la Joint Commission, laquelle place la culture de sécurité au centre de ses exigences.

Depuis 1954, l'Hôpital Américain de Paris se soumet volontairement au contrôle de la Joint Commission, c'est le seul hôpital civil dans le monde -en dehors du territoire des États-Unis- à bénéficier de son accréditation.

Comme tous les autres établissements de santé en France, l'Hôpital Américain de Paris est également engagé dans la démarche de certification française organisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il a été certifié de niveau A, le niveau de certification le plus élevé, en décembre 2019 (Niveau de décision V2014 : Certification A).

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

QU'EST-CE QU'UNE INFECTION ASSOCIÉE AUX SOINS ?

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et qu'elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

L'infection associée aux soins est dite « nosocomiale » si celle-ci est contractée à l'hôpital.

L'hôpital dispose depuis plus de 30 ans d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui s'est renforcé d'une Équipe de Prévention du Risque Infectieux (EPRI).

Ils mettent en place des actions prioritaires telles que :

- **L'hygiène des mains**,
- **La surveillance des bactéries résistantes** et des infections associées aux soins,
- **La sensibilisation** à la vaccination,
- **L'évaluation des pratiques** des professionnels pour lutter contre le risque infectieux,
- **La formation** régulière des professionnels.

Les professionnels de l'hôpital appliquent des règles strictes permettant de limiter les risques :

- **Désinfection des mains** à l'aide de solutions hydro-alcoolique avant et après chaque soin,
- **Port d'un masque** en période d'épidémie virale,
- **Port des gants** en cas de contact avec du sang ou tout autre produit d'origine humaine,
- **Nettoyage et désinfection du matériel et des surfaces** après chaque utilisation et entre chaque patient.

D'autres mesures de prévention peuvent être mises en place pendant votre séjour à l'hôpital.

Il s'agit de précautions complémentaires. En fonction de votre état, elles peuvent être prescrites afin de vous protéger et de protéger les autres patients notamment les patients les plus fragiles, les visiteurs et les professionnels. Une information vous sera remise à la mise en place de ces mesures. Une affiche sera apposée sur la porte de votre chambre, rappelant les conduites à respecter par le personnel, vous-même et les personnes vous rendant visite.

L'équipe soignante est à votre écoute pour répondre à vos questions n'hésitez pas à la solliciter.

VOTRE PARTICIPATION EST PRIMORDIALE !

Votre participation, ainsi que celle de vos proches est primordiale pour compléter ces mesures de prévention :

- Friction hydroalcoolique :
  - à faire avant les repas, en entrant et en sortant de la chambre,
  - si vos mains sont souillées ou en sortant des toilettes, réaliser un lavage des mains avec du savon.
- Porter une tenue propre et prendre soin de votre hygiène corporelle.
- Porter un masque chirurgical si vous toussez ou lors des périodes d'épidémie virale en présence d'autres personnes.
- Reporter la visite de vos proches s'ils sont porteurs d'une infection des voies respiratoires ou de tout autre maladie transmissible et limiter les visites en période d'épidémie.
- Ne pas toucher :
  - le matériel (cathéters, perfusions, sondes, drains...),
  - les plaies / cicatrices,
  - les pansements.
- Respecter les consignes affichées ou données par l'équipe médicale et paramédicale (ex : se préparer avant une intervention chirurgicale : dépilation de la zone opératoire et douche).
- Ne pas stocker de denrées périssables dans votre chambre (fruits, laitages...).
- Indiquer à vos proches de ne pas apporter de plantes en pot, elles sont interdites, et de limiter les fleurs coupées ou fleurs artificielles. Les fleurs coupées ou fleurs artificielles sont interdites dans les unités de soins accueillant les patients immunodéprimés ou fragiles.
- Eviter que vos proches s'assoient sur votre lit et utilisent les toilettes de votre chambre.
- Signaler aux professionnels toute suspicion d'évènement infectieux en lien avec votre prise en charge.
- Lorsque votre état de santé le permet, pensez à mettre à jour vos vaccinations (grippe, COVID-19, pneumocoque), n'hésitez pas à en parler à votre médecin pour avoir plus d'information.

LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

Madame, Monsieur,

Afin de limiter le risque d'infection à partir des germes de la peau, une préparation cutanée est à réaliser avant toute intervention chirurgicale et certains actes invasifs. Nous vous remercions de bien vouloir suivre les recommandations suivantes.

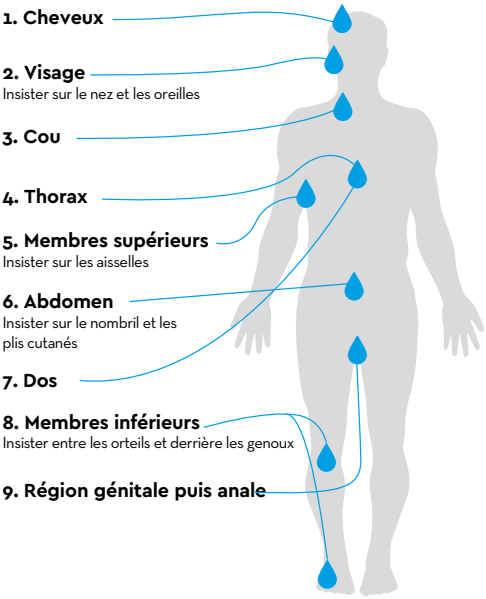
La douche est à prendre à votre domicile, le matin de votre intervention.

Lavez-vous soigneusement dans l'ordre indiqué avec votre savon ou avec le savon que l'on vous aura remis.

Avant

Pensez à retirer

- Bijoux (alliance, piercing, etc.)
- Maquillage
- Vernis à ongle, faux ongles, etc
- Prothèses auditives, dentaires, et lentilles de contact
- N'oubliez pas le brossage de dents



Après

- Ne mettez aucun déodorant, ni crème hydratante, ni parfum ou maquillage
- Veuillez revêtir des sous-vêtements et vêtements propres.

Enfin, rincer entièrement et abondamment de haut en bas, en éliminant toute la mousse. Sécher minutieusement avec une serviette propre.

Attention : sauf indication contraire du chirurgien, la zone opérée ne doit pas être rasée. En effet, les micro-lésions causées par le rasage peuvent favoriser les infections.

NOS RÉSULTATS D'INDICATEURS NATIONAUX DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Certification (A)
Date de certification : 10/12/2019

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS	
MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE (MCO)	
Appréciation globale des patients (MCO)	→ **78 /100**
Accueil	78 /100
Prise en charge infirmiers/aides-soignants	83 /100
Prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes	84 /100
Chambre	85 /100
Repas	75 /100
Sortie	66 /100
CHIRURGIE AMBULATOIRE (CA)	
Appréciation globale des patients (CA)	→ **81 /100**
Avant l'hospitalisation	80 /100
Accueil le jour de l'hospitalisation	82 /100
Prise en charge	88 /100
Chambre et repas / collation	83 /100
Sortie et retour à domicile	75 /100

Pour en savoir plus, rendez vous sur Qualiscope :
https://www.has-sante.fr/jcms/3291_FicheEtablissement/fr/hopital-americain

PRISE EN CHARGE CLINIQUE	
MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE (MCO)	
Prise en charge de la douleur	→ 88 %
Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse	58 %
AVC - Imagerie cérébrale diagnostique	94 %
Planification du suivi post-AVC	4 %
Evènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche *Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu*	✓
Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou *Résultat moins bons que prévu*	✗
CHIRURGIE AMBULATOIRE (CA)	
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire *Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu*	✓
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie *Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu*	✓
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour affection non lithiasique *Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu*	✓
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention sur les amygdales *Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu*	✓

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE	
MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE (MCO)	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	→ 60 /100
CHIRURGIE AMBULATOIRE (CA)	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	↘ 28 /100

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS	
Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)	↘ 90 %
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche *Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu*	✓

Découvrez le projet le plus ambitieux jamais lancé par l'Hôpital Américain de Paris

Rendez-vous sur notre site internet :
www.american-hospital.org/nous-soutenir
ou scannez le QR code avec votre mobile :

American Hospital of Paris
NON PROFIT ORGANIZATION