



Vous allez être hospitalisé(e) en **Chirurgie Ambulatoire Long**

- ▶ Notre équipe sera heureuse de vous y accueillir pour un séjour de quelques heures.
- ▶ Ce livret vous accompagnera dans la préparation de votre séjour.



HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU

► OÙ NOUS TROUVER ?

Après le bureau d'accueil dans le hall de l'hôpital, **suivez la ligne verte**.
Au bout de cette ligne, prenez un des ascenseurs de **couleur verte** puis **montez au 2^e étage**.
En sortant de l'ascenseur, dirigez-vous sur la droite, passez les portes du service et présentez-vous à l'accueil qui se situe en face de vous.

Nos agents « Service Civique » sont à votre disposition, ainsi qu'une **borne d'orientation à l'entrée de l'hôpital, à gauche du bureau d'accueil du hall « central »**.

► LE SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE LONG EST OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 7H00 À 21H00

Ce service reçoit des patients (adultes et enfants) en chirurgie ophtalmologique, en ORL, en neurochirurgie et en neuroradiologie interventionnelle (NRI).

- **Ligne directe en journée** : +33 (0)1 48 03 63 30 (agent administratif)
ou +33 (0)1 48 03 66 89 (infirmier)
- **Après 21 h** : Service des urgences +33 (0)1 48 03 68 84

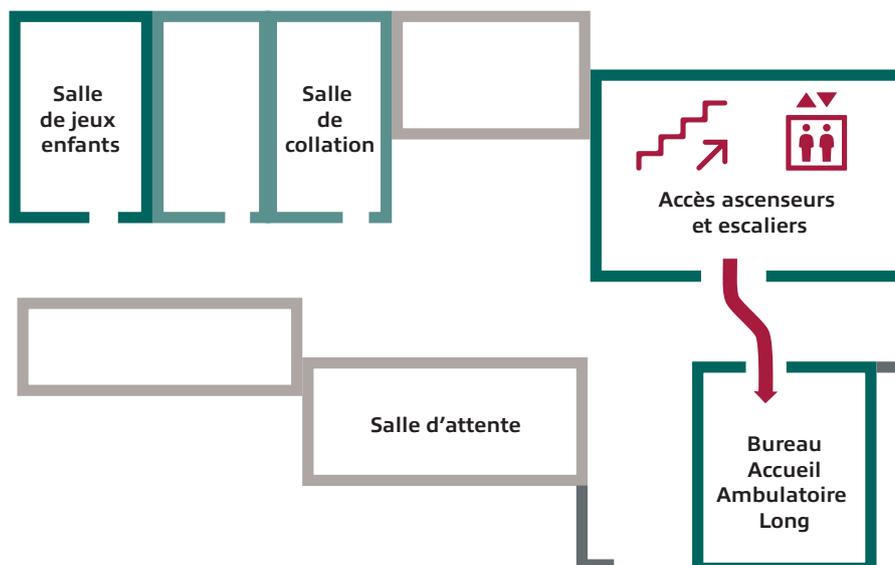
Votre chirurgien vous a orienté sur une prise en charge ambulatoire, sous réserve d'être en mesure de respecter les conditions décrites page 3.



En cas d'événement empêchant votre venue, ayez l'obligeance de nous prévenir dès que possible: au +33 (0)1 48 03 63 30 ou au +33 (0)1 48 03 66 89.

L'heure de votre arrivée vous sera confirmée 2 jours avant votre intervention par téléphone (entre 16h et 19h).
Il n'y a pas d'appel le weekend. Pour une intervention le lundi, vous serez appelé le jeudi précédent et pour le mardi, le vendredi.

► PLAN D'ACCÈS AU SERVICE



► DOCUMENTS À APPORTER LORS DE VOTRE RENDEZ-VOUS D'ANESTHÉSIE

- Votre **carte vitale** (en cours de validité) : des bornes de mise à jour sont à votre disposition dans les différents services de l'hôpital ;
- **Tout document justifiant l'ouverture de vos droits** (attestation maladie de longue durée, attestation CMU, AME, etc.) ;
- Votre **carte de mutuelle** ;
- Une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille et pièces d'identités des représentants légaux pour les enfants) ;
- **Les résultats d'examen récents** (carnet de santé, analyses, radiographies, etc.) ;
- **Patients européens** : rapprochez-vous du secrétariat afin d'obtenir toutes les informations de prise en charge ;
- Les **consentements préalables** à un acte invasif et d'anesthésie (pour les patients mineurs, cette autorisation doit être signée par le/les représentants légaux) ;
- La **fiche de désignation d'une personne de confiance**, uniquement pour les adultes ;
- Un **justificatif de domicile**.

Si votre rdv d'anesthésie n'a pas lieu à l'hôpital, merci de nous transmettre les documents cités ci-dessus à l'adresse suivante : ambulong@for.paris

Votre dossier administratif doit être complet, il sera contrôlé 8 jours avant votre intervention.



Si le dossier n'est pas complet, votre opération devra être reportée.

► CONDITIONS SPÉCIFIQUES D'ACCUEIL EN CHIRURGIE AMBULATOIRE, CE QUE VOUS POUVEZ OU CE QUE VOUS NE POUVEZ PAS FAIRE

Vous devez suivre scrupuleusement les recommandations qui vous ont été prescrites par votre médecin et par votre anesthésiste au cours de la consultation :

- Pour une hospitalisation **le matin** : vous devez être à jeûn à partir de minuit ;
- Pour une hospitalisation **l'après-midi** : vous devez prendre votre petit-déjeuner à 7 h et ensuite rester à jeûn.

Être à jeûn signifie : ne plus manger et ne plus fumer. Mais vous pouvez boire de l'eau, du thé (sans lait), du café (sans lait) ou du jus de pommes (sans pulpe) jusqu'à 2 h avant votre convocation.

Pour les enfants allaités, le dernier allaitement doit être réalisé 4 h avant l'heure de convocation.

Vous devez également suivre les recommandations données lors de votre consultation d'anesthésie sur la prise de médicament.



► RESPECTER CES RÈGLES D'HYGIÈNE

- Prenez une **douche avec shampoing** à votre domicile la veille au soir et le matin de votre intervention :
 - en ophtalmologie et en ORL : douche avec votre **produit habituel** ;
 - en neuroradiologie interventionnelle et neurochirurgie : **douche Bétadinée**.
- Prévoyez des vêtements propres et amples, ainsi que des chaussures pratiques à enfiler et **des chaussons**.
- Présentez-vous **sans maquillage et sans vernis à ongles sur les mains et les pieds**. Vos ongles doivent être courts et propres. Ne mettez pas de crème sur le visage.
- Avant de venir, pensez à retirer **TOUS vos bijoux** (y compris percing[s], alliance, montre).
- Pour les enfants : suivez les instructions données par le médecin anesthésiste. Vous pouvez apporter un «doudou» propre.

► OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur lors de votre séjour (tablette, bijoux, etc.) et vous recommandons fortement de n'apporter que le strict nécessaire pour votre séjour. Si vous décidez de conserver vos objets de valeur, toutes nos chambres disposent d'un coffre-fort à code pour les objets de petites tailles (valeurs, documents d'identité, téléphone portable). Des boîtes scellées et conservées dans un vestiaire fermé ou des placards à clé sont également mises à votre disposition.

La responsabilité de l'Hôpital Fondation Rothschild ne pourra être engagée en cas de perte ou de vol. Veillez sur vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.



► LE JOUR «J»

À votre arrivée

Présentez-vous à l'heure de la convocation au bureau d'accueil du service de Chirurgie Ambulatoire Long. Un agent d'accueil réalisera votre admission, merci de vous munir de votre pièce d'identité.

Vous serez ensuite accueilli(e) par le personnel soignant qui :

- vérifiera avec vous votre dossier médical ;
- vous indiquera votre heure de passage au bloc opératoire, préalablement définie par votre chirurgien.

C'est l'heure d'intervention qui détermine votre ordre de passage et non le moment de votre arrivée.

Préparation pour l'intervention

Vous serez conduit(e) dans un box pour vous déshabiller complètement (aucun sous-vêtement). Vous déposerez vos affaires dans une caisse qui sera rangée dans un local sécurisé dès votre départ au bloc. La caisse vous sera restituée à votre retour du bloc.

Vous revêtirez ensuite **une tenue de bloc de couleur violette** (pantalon, tunique, une paire de chaussons vous sera fournie si vous n'en avez pas).

Retirez bijoux, lentilles et prothèses auditives du côté à opérer. Néanmoins, les lunettes et les appareils dentaires peuvent être conservés jusqu'au sas du bloc. Ils seront à déposer juste avant votre entrée au bloc opératoire.

Vous serez accompagné(e) au bloc opératoire par un équipier qui viendra vous chercher dans le box. Si votre état le permet, le trajet se fera à pied.

Après votre intervention

Une fois la phase opératoire terminée, vous serez conduit en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI). N'hésitez pas à signaler tout inconfort, douleur(s) ou nausée(s). Vous serez ensuite accompagné dans le service de Chirurgie Ambulatoire Long où une place en box vous attendra.

Vous serez de nouveau pris(e) en charge par le personnel du service de Chirurgie Ambulatoire Long qui réalisera une surveillance de votre état de santé et vous prodiguera les soins nécessaires jusqu'à votre sortie.

Une collation vous sera servie après l'accord du médecin en salle de collation.

Il est nécessaire de respecter un délai entre votre retour dans le service de Chirurgie Ambulatoire Long et votre départ. Ce délai est prescrit par l'anesthésiste en accord avec votre chirurgien.

Votre sortie de l'hôpital

Avant votre venue, organisez une solution de transport pour votre retour car vous ne serez pas autorisé à conduire.

La sortie est validée par l'anesthésiste et/ou le chirurgien.

En aucun cas, vous ne devez sortir seul(e).

Plusieurs solutions s'offrent à vous :

- Une personne de votre entourage vient vous chercher ;
- Un transport, soit VSL, soit taxi, vous raccompagne à votre domicile. Les bons de transport (taxi, ambulance) ne sont pas systématiques et sont délivrés sur décision de votre médecin traitant habituel.

L'utilisation des transports en commun pour le retour à domicile n'est pas recommandée.

Vous devez au préalable de votre sortie :

- Avoir mangé ;
- **Ne pas ressentir de douleur ;**
- Ne pas avoir de nausées et/ou vomissements ;
- Être capable de marcher.

Le moment de votre sortie interviendra après :

- Le passage du personnel soignant et/ou médical ;
- L'ablation du cathéter ;
- La remise des consignes, de l'ordonnance de sortie, de la lettre de liaison, de l'arrêt de travail (si besoin).

DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. Notre équipe médicale dispose de traitements et de techniques efficaces pour soulager votre douleur. N'hésitez pas à en parler à l'équipe médicale et au personnel soignant.

En cas d'anesthésie générale, prévoyez qu'une personne adulte reste avec vous la nuit suivant votre intervention.

Le lendemain

Deux jours après votre venue ou le lendemain, vous recevrez soit un SMS via l'application de suivi d'hospitalisation Monhospi.fr, soit un appel téléphonique pour faire un bilan post-opératoire. (Si vous avez été opéré(e) le jeudi ou le vendredi, le contact aura lieu le lundi.)

PRÉVOYEZ VOTRE JOURNÉE EN AMBULATOIRE

L'horaire de sortie varie en fonction du déroulement de la chirurgie et de l'anesthésie. Votre état de santé peut nécessiter une surveillance plus longue que prévue.

Dans certains cas toutefois, en ophtalmologie, une consultation post-opératoire peut être réalisée dès le lendemain.

Mineurs

Les consentements aux actes invasif et anesthésique doivent être signés par les deux parents titulaires de l'autorité parentale.

La présence d'un titulaire de l'autorité parentale durant le séjour est **obligatoire**.

La protection juridique des majeurs protégés

La personne protégée doit recevoir elle-même une information, donnée d'une manière adaptée à son discernement, et participer ensuite à la prise de décision la concernant.

Le majeur sous tutelle doit consentir à l'acte médical. Le médecin doit également recueillir le consentement du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille ou du juge des tutelles.

Le majeur sous curatelle consent seul aux soins dont il a besoin. L'assistance du curateur est toutefois nécessaire pour consentir aux actes médicaux comportant des risques importants.

► DROITS ET INFORMATIONS

Désignation de la personne de confiance

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner par écrit une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera également consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information. Ce formulaire est à remplir pour toute personne adulte hospitalisée à l'hôpital.

Dossier médical

Les informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés sont consignées dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. Ce dossier est archivé au sein de l'établissement et il est donc disponible en cas de nouvelle hospitalisation. Conformément à la réglementation, vous avez accès à votre dossier médical. Vous devez en faire la demande écrite au Directeur général de l'établissement.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement informatique, administratif ou statistique, dans le cadre de la réglementation.

En application de la loi du 6 janvier 1978 (loi Informatique et Libertés) et du règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), 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, de les mettre à jour, d'un droit de vous opposer à leur utilisation, et d'un droit à l'effacement de ces données. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au Délégué à la Protection des Données de l'établissement (DPO@for.paris) ou à la direction générale.

Utilisation des données de soins à des fins de recherche, d'enseignement ou de publication scientifique dans le domaine de la santé

Les données à caractère personnel, recueillies lors de votre prise en charge, pourront être analysées, sous la responsabilité de l'Hôpital Fondation Rothschild Adolphe de Rothschild, à des fins de recherche et d'enseignement dans des conditions garantissant votre anonymat.

Ces analyses permettront de développer les connaissances scientifiques et médicales ou d'améliorer la qualité des protocoles diagnostiques et thérapeutiques et feront l'objet de publications scientifiques. Pour avoir plus d'information sur ces thématiques de recherche, vous pouvez consulter l'onglet « principaux champs d'investigation clinique » de chaque spécialité sur le site internet de l'hôpital.

Vous pouvez vous opposer au traitement informatique de vos données, auprès du Délégué à la Protection des Données, en remplissant le formulaire accessible sur le site internet de l'hôpital www.for.paris (rubrique « Droits du patient ») ou sur demande à l'accueil de l'hôpital (version papier).

DONNÉES EN RECHERCHE CLINIQUE

Vous pouvez être sollicité(e) pour participer à un ou plusieurs projets de recherche spécifiques. Vous en serez systématiquement informé(e) par un médecin et, pour certaines de ces recherches, votre consentement sera recueilli par écrit. Vous êtes libre de refuser d'y participer, ou de mettre fin à tout moment à votre participation, selon les modalités détaillées dans la note d'information qui vous sera remise.

Le droit à la confidentialité des soins pour les mineurs

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement du mineur pour cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

Le respect de l'intimité

Le respect de l'intimité est toujours préservé, notamment lors de tous les actes effectués durant votre séjour (consultation, soins, toilette...).

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

Rédiger vos directives anticipées

C'est l'expression de votre volonté concernant votre fin de vie. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté (cf. Art. L.1111-11 du Code de la santé publique).

Questionnaire de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction vous est remis dès votre entrée. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour au sein de l'établissement. Vos remarques et vos suggestions nous seront précieuses pour améliorer la qualité des prestations.

► RÈGLES ET VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Pour garantir la qualité et la sécurité des soins, et notamment pour prévenir les infections associées aux soins, c'est-à-dire les infections contractées par un patient au cours de ou après son hospitalisation, les équipes appliquent des recommandations et protocoles rigoureux validés par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de l'établissement. Ce comité est chargé de définir des stratégies de lutte contre ces infections et veiller à la mise en place des bonnes pratiques.

Conférence Médicale d'Établissement (CME)

Cette conférence donne son avis sur la politique médicale de l'établissement et sur les prévisions annuelles d'activité de l'établissement. Elle est chargée de participer à l'évaluation des soins.

Sécurité incendie

L'établissement est équipé d'un système de détection incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et tous les lieux communs. Il est nécessaire, pour votre sécurité, d'en prendre connaissance. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Tabac

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15/11/2006, il est strictement interdit de fumer (cigarette électronique comprise) dans l'enceinte de l'établissement.

► LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

- 1.** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2.** Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3.** L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4.** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5.** Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6.** Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7.** La personne hospitalisée peut sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8.** La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9.** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10.** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11.** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le texte intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande.

► LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité d'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leur prise en charge.

La CDU est un outil de promotion du respect des droits des usagers. Cela sous-entend à la fois que la qualité de la prise en charge est un droit pour les usagers, mais également que le regard des usagers sur leur prise en charge est un des éléments permettant d'évaluer sa qualité. En cas de réclamation, vous pouvez envoyer un courrier à la Direction générale ou nous contacter via notre site internet.

Actions que la loi confie à la CDU

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

La permanence de la Commission des Usagers (CDU) est assurée par **la chargée des relations avec les usagers et les associations, Élisabeth FICADIERE, que vous pouvez contacter par téléphone au 01.48.03.69.20 ou par mail mediateur@for.paris, ou par courrier postal.**

Mme Marie-Madeleine Coudray	Association Old'up	coudray.marie-madeleine@orange.fr ► 01 42 02 24 65
Mme Yolande Bertrand-Laborde	Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains (France ADOT 75)	contact@donneur.eu ► 06 60 28 75 50
Mme Aline Hrascinec	Association AMADYS (association des malades atteints de dystonie)	
M. Edward Watteeuw	Association CLCV Ile-de-France	edward.watteeuw@sfr.fr ► 01 48 87 17 75

Liste des membres de la Commission

• Président	M. Julien GOTTSMANN <i>Directeur Général</i>
• Vice-Présidente	Mme Yolande BERTRAND-LABORDE <i>Association pour le don d'organes et de tissus humains (France ADOT 75)</i>
• Représentantes des Usagers Titulaires	Mme Marie-Madeleine COUDRAY <i>Association Old'Up</i> Mme Yolande BERTRAND-LABORDE <i>Association France ADOT 75</i>
• Représentants des Usagers Suppléants	Mme Aline HRASCINEC <i>Association AMADYS (association des malades atteints de dystonie).</i> M. Edward WATTEEUW <i>Association CLCV Ile-de-France</i>
• Médiateur médical titulaire	Dr Christian GOERENS <i>médecin</i>
• Médiateur médical suppléant	Pr Guillaume LOT <i>neurochirurgien</i>
• Médiatrice non médecin titulaire	Mme Dany SAUNIER <i>Cadre supérieure de soins et représentante titulaire du personnel soignant</i>
• Médiatrice non médecin suppléante	Mme Yvonne CHATENET <i>Infirmière D.E. et représentante suppléante du personnel soignant</i>
• Invitées permanentes	Mme Yvonne CHATENET <i>Infirmière D.E. et représentante suppléante du personnel soignant</i> Mme Catherine DARCY <i>Directrice Clientèle</i> Mme Elizabeth FICADIERE <i>Chargée des relations avec les usagers et les associations</i> Mme Emmanuelle LE ROY <i>Directrice de la Communication et du Fundraising</i> Mme Stéphanie PALLEAU <i>Chargée de projet Direction de la Qualité et de la Performance</i> Mme Laurence PILET <i>Responsable qualité et Adjointe Direction de la Qualité et de la Performance</i>

EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Extraits du code de la santé publique

Art. R. 1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Venir à l'Hôpital Fondation Rothschild

29, rue Manin - 75019 Paris - France www.for.paris
Standard téléphonique 01 48 03 65 65

Comment s'y rendre ?

Par les transports en commun :

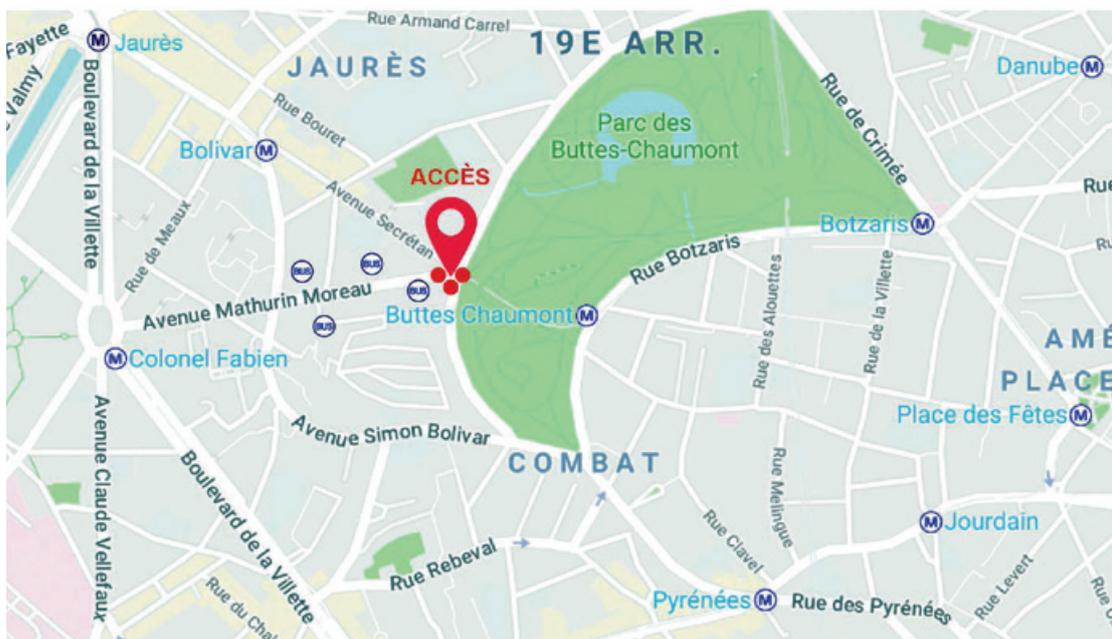
Bus

- Arrêt Secrétan Buttes Chaumont **75**
- Arrêt Mathurin Moreau Simon Bolivar **75**
- Arrêt Mathurin Moreau Simon Bolivar **26**

Métro

- Bolivar- Buttes Chaumont **7bis**
- Colonel Fabien **2**
- Pyrénées **11**

L'hôpital n'a pas de parking dans son enceinte.



Suivez-nous sur les réseaux sociaux !

-  [Hopital.FondationAdeRothschild](https://www.facebook.com/Hopital.FondationAdeRothschild)
-  [@FondARothschild](https://twitter.com/FondARothschild)
-  [Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild](https://www.linkedin.com/company/Hopital-Fondation-Adolphe-de-Rothschild)
-  [hopital_fond_a_rothschild](https://www.instagram.com/hopital_fond_a_rothschild)



HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU