

Guide d'accueil de l'utilisateur

Votre hospitalisation à
l'Hôpital Charles-Le Moyne



Bienvenue à l'Hôpital Charles-Le Moyne

Vous voilà admis à l'Hôpital Charles-Le Moyne en raison de votre état de santé. Soyez assuré que tous les membres de notre personnel et nos médecins ont à cœur de vous offrir des services de qualité, sécuritaires et empreints d'humanisme.

Nous savons que vos problèmes de santé et votre séjour à l'hôpital peuvent vous causer certaines inquiétudes, sinon susciter quelques questions. C'est normal, et nous y sommes sensibles. Ce guide a donc été conçu afin de vous transmettre de l'information pertinente qui facilitera votre passage parmi nous.

Nous vous souhaitons un bon séjour et, surtout, une prompte guérison!

If needed, interpreters are available.

Votre séjour

À votre arrivée

Vous devez apporter à l'hôpital :

- votre carte d'assurance maladie et votre carte de l'Hôpital Charles-Le Moyne;
- le nom de votre compagnie d'assurances et votre numéro de contrat si cette dernière paie les frais pour une chambre semi-privée ou privée;
- la liste des médicaments et des produits naturels que vous prenez;
- votre carte de citoyenneté, votre carte d'immigrant reçu ou tout autre document émis par le ministère de l'Immigration si vous êtes né hors du Canada;
- le nom et les coordonnées d'une personne-ressource à joindre en cas de besoin.

Choix de la chambre

Notre hôpital compte trois types de chambres :

- chambres privées en obstétrique;
- chambres semi-privées à 2 lits;
- salles à 3, 4 ou 5 lits.

Le choix que vous ferez lors de votre admission n'est pas garanti. Nous tenterons toutefois de respecter votre préférence.

Tout au long de votre hospitalisation, vous pourrez modifier votre choix de chambre. Pour ce faire, un formulaire de changement de logement requis devra être rempli. La nouvelle tarification prendra effet à la date de la signature de ce document. Nous vous invitons à communiquer avec le Service de l'accueil au 450 466-5000, poste 3494, afin de vous assurer que ce formulaire soit dûment rempli et signé par vous-même, un membre de votre famille ou une personne significative.

Médicaments

Veillez informer le personnel infirmier des médicaments et des produits naturels que vous prenez déjà. Ne prenez aucun médicament personnel ni produit naturel sans l'autorisation de votre médecin traitant de l'hôpital. Ceux-ci ne conviennent peut-être pas avec ceux prescrits à l'hôpital. En outre, ils pourraient fausser les résultats des examens que vous avez à passer ou nuire à votre état de santé.

Consentement

À votre arrivée à l'hôpital, vous signerez un consentement relatif aux soins généraux que vous recevrez. Tout au long de votre séjour, vous serez informé sur votre état de santé et connaîtrez les différents choix de traitements qui s'offrent à vous et les risques inhérents à ceux-ci. Vous participerez à toutes les décisions relatives à votre santé. Vous ne pouvez être soumis à des soins (examens, prélèvements, traitements ou autres interventions) sans votre consentement.

Double identification

Afin de bien vous identifier et d'éviter des incidents fâcheux, les intervenants vous demanderont votre nom et votre prénom à chaque intervention, et ce, même s'ils vous connaissent.

Demande de renseignements sur votre état de santé

Seul votre médecin traitant est autorisé à vous communiquer le diagnostic et vos résultats d'examens.

Lors de votre hospitalisation, il est recommandé qu'une seule personne soit mandatée afin de prendre de vos nouvelles auprès du personnel infirmier ou du médecin traitant. Veuillez informer le personnel infirmier du nom de cette personne.

Consultation de votre dossier médical

Si vous avez besoin d'un résumé de votre dossier médical, d'un élément spécifique de votre dossier médical ou d'une attestation, vous devez produire une demande écrite dûment signée et l'envoyer à notre Service des archives médicales, par la poste, par télécopieur ou en personne. Votre demande doit contenir les renseignements suivants :

- la nature des documents et leur date requise.
- vos nom, prénom et date de naissance;
- votre numéro de dossier médical (si disponible);
- votre signature et la date de la demande.

Heures d'ouverture et coordonnées du Service des archives médicales :

Lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Téléphone : 450 466-5404

Télécopieur : 450 466-5403

Local : AS-042

Nous vous suggérons de nous faire parvenir votre demande dans les plus brefs délais. Veuillez prévoir un délai minimum de 20 jours ouvrables pour l'obtention de vos renseignements.

Le Service des archives médicales répondra à votre demande en tenant compte de certaines dispositions légales. Des modalités et des frais peuvent être exigés selon le type de renseignements demandés.

Repas des patients

Au besoin, les services d'une technicienne en diététique sont disponibles afin de personnaliser vos menus, selon vos préférences. Selon votre condition médicale, si vous nécessitez un soutien nutritionnel particulier ou si vous devez suivre un régime thérapeutique, une nutritionniste vous rendra visite pour planifier les modifications requises à votre alimentation et vous fournir les renseignements nécessaires.

Les repas sont servis à votre chambre en fonction de l'horaire qui suit :

- Déjeuner : entre 7 h 50 et 8 h 20
- Dîner : entre 11 h 45 et 12 h 15
- Souper : entre 16 h 45 et 17 h 15

Heures et modalités des visites

Les heures des visites sont de 14 h à 20 h 30, tous les jours. Le nombre de visiteurs est limité à deux par patient. Les enfants de 12 ans et moins sont acceptés et doivent être accompagnés d'un adulte. L'horaire des visites ainsi que le nombre de visiteurs peuvent varier en fonction de l'état de santé de l'utilisateur et de circonstances particulières (pandémie, épidémie de gastroentérite, etc.). Veuillez vérifier auprès du personnel infirmier et suivre les consignes affichées à l'entrée de l'hôpital ou de l'unité de soins.

Téléphone et réception des appels

La majorité des chambres sont munies d'un appareil téléphonique. Vous pouvez recevoir des appels entre 7 h 30 et 22 h. Les personnes qui veulent vous joindre doivent composer le 450 466-5000, suivi du 8 et du numéro de votre chambre. Si vous téléphonez à l'extérieur de l'hôpital, vous devez composer le 9 suivi du numéro de téléphone à 10 chiffres. Les appels interurbains sont à vos frais.

Des téléphones publics sont aussi mis à votre disposition à divers endroits dans l'hôpital.

Utilisation du téléphone cellulaire et d'appareils électroniques

L'usage du téléphone cellulaire est interdit dans l'hôpital. Cependant, vous pouvez faire usage d'appareils électroniques si vous n'utilisez pas de connexion Internet (ordinateur, tablette, etc.) tout en vous assurant de maintenir des relations de qualité avec vos voisins de chambre, d'étage ou d'unité.

Protection des objets personnels

Lorsque vous devez passer plusieurs jours à l'hôpital, nous vous recommandons de ne garder ni objet de valeur, ni bijou, ni argent dans votre chambre. L'hôpital n'est pas responsable de la perte ou de la disparition de vos objets personnels ou de valeur. Dans le cas où vous auriez perdu un objet, si vous êtes encore hospitalisé, nous vous demandons de vous adresser au Service de sécurité.

Dans le cas où vous désireriez conserver vos objets de valeur à l'hôpital, le Service de sécurité dispose d'un endroit sécurisé, de taille restreinte, pour en faire le dépôt. Ce service est disponible en tout temps et gratuit.

Établissement de santé sans fumée

Comme le stipule la loi, l'Hôpital Charles-Le Moyne est un environnement sans fumée. Il est donc interdit de fumer à l'intérieur de l'hôpital et à l'extérieur dans un rayon de 9 mètres de toute porte communiquant avec l'établissement. Toute infraction pourrait entraîner une amende.

Médias

Si un journaliste vous sollicite pour une entrevue sur les lieux de l'hôpital, demandez-lui de joindre le Service des communications au 450 466-5410. Nous pourrions ainsi assurer le respect de votre intimité.

Enseignement et recherche

L'Hôpital Charles-Le Moyne est affilié universitaire et exerce à ce titre d'importantes activités d'enseignement et de recherche. Il est donc possible que votre participation à un projet de recherche soit sollicitée. Si tel est le cas, vous recevrez toute l'information nécessaire sur le protocole de recherche afin que vous puissiez donner, par écrit, un consentement libre et éclairé.

Des ressources à votre portée

Boutique Colombine

La boutique Colombine, située au rez-de-chaussée de l'hôpital, est gérée par les auxiliaires bénévoles. Vous y trouverez des cadeaux, des journaux, des revues et des collations légères. Les heures d'ouverture de la boutique sont du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h, et de 11 h à 16 h, le samedi et le dimanche.

Cafétéria

La cafétéria, située au sous-sol de l'hôpital, est ouverte tous les jours de 6 h 30 à 19 h 45. En dehors de ces heures, des machines distributrices sont mises à votre disposition à la cafétéria, à l'urgence et à la clinique externe.

Service des soins spirituels

Des intervenants en soins spirituels sont présents pour vous offrir des services spirituels et religieux, quelle que soit votre confession religieuse. Si une situation d'urgence nécessite la présence d'un intervenant en dehors des heures régulières de travail, vous devez en faire la demande auprès du personnel infirmier.

Des célébrations eucharistiques ou des célébrations de la parole ont lieu le dimanche, à 11 h, et le mercredi, à 16 h, à la chapelle située au 7^e étage, au local AN-702. La chapelle est ouverte et accessible en tout temps.

Guichet automatique

Un guichet automatique, situé au rez-de-chaussée de l'hôpital, est mis à votre disposition en tout temps.

Location d'un téléviseur

Si vous souhaitez louer un téléviseur, présentez-vous à l'accueil de votre unité de soins.

Stationnement

Le stationnement de l'hôpital est payant. Vous devez en acquitter les frais lorsque vous quittez. Les guichets de paiement sont situés près de l'entrée principale de l'hôpital.

Votre congé

Votre départ

Le personnel, les médecins et la direction de l'hôpital sont soucieux de procurer l'accès rapide à un lit d'hospitalisation à la clientèle qui en a besoin. Votre collaboration est donc nécessaire afin que votre départ soit planifié au moment où votre médecin traitant signera votre congé de l'hôpital.

Nous vous demandons de libérer votre chambre dans un délai de deux heures après la signature de votre congé médical. Si vous avez des difficultés à organiser votre départ, veuillez en informer le personnel infirmier.

Frais d'hospitalisation

À la fin de votre séjour à l'hôpital, rendez-vous au bureau de la comptabilité pour régler, s'il y a lieu, certaines factures liées à votre séjour.

Le bureau de la comptabilité est situé au rez-de-chaussée, au local AS-007. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 15 h 30. En dehors des heures d'ouverture, nous vous demandons de vous présenter à la centrale de sécurité pour les vérifications d'usage.

Répertoire téléphonique

Renseignements généraux

450 466-5000

Service de l'admission

450 466-5600

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

450 466-5434

Auxiliaires bénévoles

450 466-5000, poste 2544

Clinique externe

450 466-5054

Comité des usagers

450 466-5000, poste 3040

Service de la comptabilité

450 466-5000, poste 2646

Fondation Hôpital Charles-LeMoyne

450 466-5487

Service de sécurité, des mesures d'urgence et du stationnement

450 466-5006

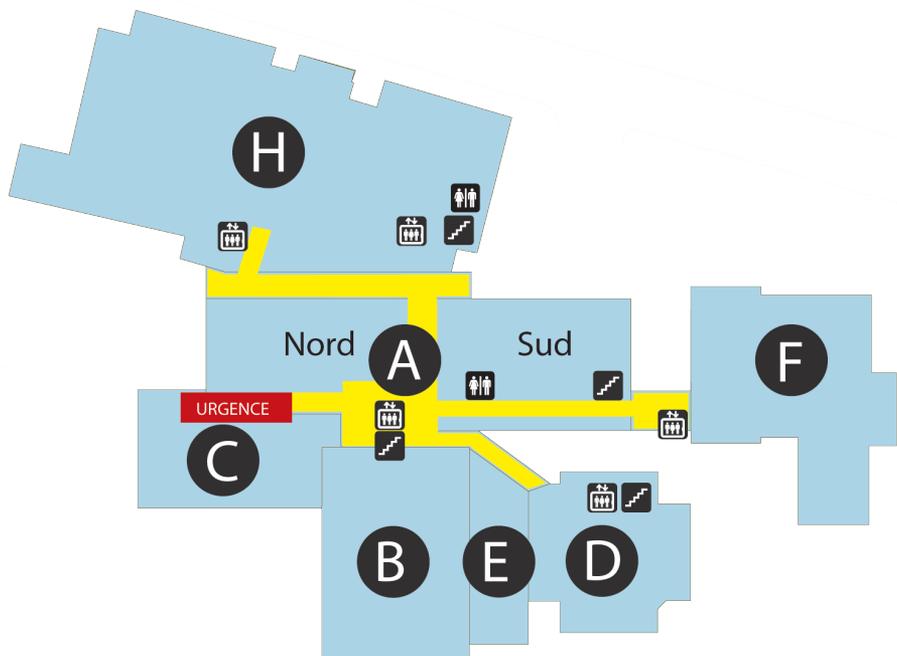
Urgence

450 466-5050

Adresse :

Hôpital Charles-Le Moyne
3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Description physique de l'Hôpital



	BLOC	NIVEAU
Admission	A Sud	RC
Archives médicales	A Sud	RC
Animation spirituelle – Pastorale	A Nord	7
Audiologie	F	SS
Bibliothèque	A Nord	7
Bloc opératoire	B	2
Boutique-cadeaux Colombine	A Nord	RC
Cafétéria	B	SS
Centre de recherche	E	3
Chirurgie d'un jour	A Nord	2
Cliniques externes	A Nord	RC
Commissaire, plaintes et qualité	F	RC
Comptabilité	A Sud	RC

	BLOC	NIVEAU
Direction de l'enseignement	E	1
Ergothérapie	F	SS
Fondation	H	RC
Hémodialyse	B	1
Orthophonie	F	SS
Laboratoires	B	RC
Neuropsychologie	F	SS
Pathologie et cytologie	F	2
Pharmacie	A Sud	SS
Physiothérapie	F	RC
Retraitement des dispositifs médicaux	A Nord	2
Salle de réveil	B	2
Service social	A Sud	7

	BLOC	NIVEAU
Urgence	C	RC
Administration		
• Direction des Services professionnels et hospitaliers	A Nord	7
• Direction des soins infirmiers	A Nord	7
• Direction générale	A Nord	7
Centre intégré de cancérologie de la Montérégie		
• Clinique ambulatoire d'hématologie-oncologie	H	1
• Radio-oncologie	H	SS-RC
Hospitalisations		
• Pédiopsychiatrie	D	RC
• Unité de débordement F	F	RC
• Gynécologie – Pédiatrie	A Nord	1
• Obstétrique – Pouponnière	A Sud	1
• Maternité – Salles d'accouchement	B	1
• Unité de réadaptation	F	1
• Psychiatrie adulte – Pavillons 1 et 2	D	1-2
• Chirurgie – Traumatologie	A Sud	2
• Salle de réveil	B	2
• Soins intensifs	E	2
• Unité de débordement G	F	2
• Neurosciences – Orthopédie – Soins intermédiaires	A Nord	3
• Chirurgie	A Sud	3
• Adopsychiatrie	A Sud	4
• Gériatrie – Soins palliatifs	A Nord	4
• Hématologie – Oncologie	A Sud	4
• Médecine interne – Néphrologie – Pneumologie	A Nord	5
• Cardiologie – Gastro-entérologie – Soins coronariens	A Sud	5
• Évaluation et orientation	A Sud	7

	BLOC	NIVEAU
Imagerie médicale		
• Mammographie	E	RC
• Médecine nucléaire	B	RC
• Radiologie	B	RC
• Résonance magnétique	B	RC
Services ambulatoires		
• Accueil clinique	A Sud	6
• Antibiothérapie - Médecine de jour	A Nord	6
• Chirurgie mineure	B	1
• Clinique ambulatoire de médecine interne (CAMI)	A Nord	6
• Clinique d'insuffisance cardiaque	A Sud	6
• Clinique de chirurgie vasculaire et thoracique	A Sud	6
• Clinique de gériatrie	F	RC
• Clinique de gestion de la douleur	A Sud	6
• Clinique de neurochirurgie	F	1
• Clinique de pédiatrie	A Sud	1
• Clinique de plaies et stomies	A Sud	6
• Clinique de planification des naissances	A Nord	2
• Clinique de psychiatrie	D	RC
• Clinique du diabète	A Nord	6
• Clinique prénatale	B	1
• Cystoscopie	A Nord	2
• Endoscopie	A Nord	2
• Fonction respiratoire	A Nord	6
• Hydrothérapie	A Sud	6
• Laboratoire de cardiologie	A Sud	5
• Laboratoire de physiologie vasculaire	A Sud	6
• Laboratoires EEG et EMG	A Nord	6
• Programme intégré des maladies cardiovasculaires	A Sud	6
• Unité d'investigation non invasive	A Nord	RC

www.santemonteregie.qc.ca/champlaincharleslemoyne

© CSSS Champlain—Charles-Le Moyne
Service des communications
Novembre 2014

