

Droit au cœur



Guide d'accompagnement durant votre hospitalisation

Hôpital Charles-Le Moyne
Hôpital du Haut-Richelieu

Édition 2022

www.santemonteregie.qc.ca/centre

Table des matières

4 **Mot de bienvenue**

5 **Votre hospitalisation**

- Lors de votre hospitalisation, vous devez avoir en main
- Effets personnels et objets de valeur
- Choix de la chambre
- Usage du tabac
- Courtoisie et respect

9 **Des soins et services sécuritaires**

- Prévention et contrôle des infections
- Situations particulières de prévention et contrôle des infections
- Médicaments
- Allergies
- Identification
- Consentement aux soins
- Repas
- Autonomie et assistance de vos proches aidants
- Visites
- Enseignement et recherche

16 **Des soins et services confidentiels**

- Votre état de santé
- Votre dossier médical
- Médias

19 Des soins et services de qualité

- Code d'éthique
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Comités des usagers
- Soins spirituels
- Lieu de recueillement et de ressourcement spirituel
- Bénévolat

25 Les services offerts

- Téléphones et réception des appels
- Téléphones cellulaires et appareils électroniques
- Location de téléviseurs
- Stationnement
- Cafétérias et autres services alimentaires
- Boutiques
- Guichets automatiques

29 Votre congé de l'hôpital

- Votre départ
- Frais d'hospitalisation

30 Répertoire téléphonique

- Pourboires et dons

Mot de bienvenue

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre a pour mission de contribuer à promouvoir, maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de son territoire. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles un ensemble de services de santé et de services sociaux de qualité et sécuritaires. La collaboration du personnel et des usagers est essentielle pour atteindre cet objectif.

Les valeurs de respect, collaboration, engagement et accessibilité, entre autres, guident nos gestes et nos interventions auprès des usagers. À cet égard, nous valorisons une approche de soins qui donne un rôle de premier plan à chaque patient, soit celui de patient-partenaire.

Afin de faciliter votre séjour parmi nous, nous vous remettons ce guide qui présente de l'information pertinente sur les soins et services que nous offrons.

Si vous désirez plus d'information, n'hésitez pas à vous adresser aux membres du personnel qui pourront vous répondre et vous aider.

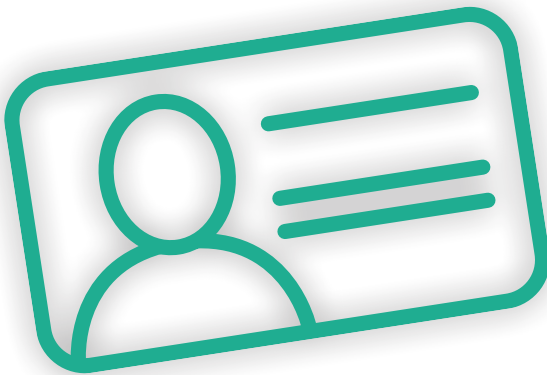
If needed, interpreters are available.

Produit par la Direction des communications et des affaires publiques

Votre hospitalisation

Lors de votre hospitalisation, vous devez avoir en main :

- Votre carte d'assurance maladie valide et votre carte de l'hôpital, si vous en avez une.
- Le nom de votre compagnie d'assurance et votre numéro de contrat, si votre assurance couvre les frais pour une chambre privée ou semi-privée.
- La liste de vos médicaments et des produits naturels que vous prenez. Vous pouvez vous procurer votre liste de médicaments à jour chez votre pharmacien.
- Le nom et les coordonnées d'une personne de votre entourage à joindre en cas de besoin.
- 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.



Votre hospitalisation



Pour votre confort, votre valise doit contenir, selon vos besoins :

Vêtements

- Robe de chambre
- Pantoufles ou chaussures antidérapantes pour prévenir les chutes
- Sous-vêtements, bas
- Vêtements amples et confortables pour votre retour à domicile

Articles de toilette

- Brosse à dents et dentifrice
- Savon, shampooing, déodorant
- Peigne ou brosse à cheveux
- Mouchoirs
- Produits d'hygiène personnelle (ex. : culottes d'incontinence, s'il y a lieu)
- Rasoir et crème à raser

Objets personnels

- Lunettes et étui à lunettes identifié à votre nom
- Lentilles cornéennes et solution à lentilles
- Prothèses dentaires et contenant pour prothèses dentaires identifié à votre nom
- Aides auditives et étui de rangement identifié à votre nom

Effets personnels et objets de valeur

Afin d'éviter de malencontreux événements, nous vous suggérons de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital ou de les remettre à un membre de votre famille. Veuillez conserver avec vous, seulement, les effets personnels requis. Ne gardez que l'argent de poche nécessaire à vos petites dépenses. Assurez-vous d'identifier (nom et prénom) vos objets personnels. Vos lunettes, prothèses dentaires, aides auditives, bijoux, etc. doivent être rangés dans le bureau de votre chambre. Veuillez à ne pas les laisser dans le cabaret lors de vos repas.

L'Hôpital n'est pas responsable de la perte ou de la disparition de vos objets personnels ou de valeur.

Si vous perdez un objet, veuillez vous adresser au personnel de votre unité ou au Service de la sécurité.

Dans le cas où vous désiriez conserver vos objets de valeur à l'hôpital, le Service de sécurité peut les mettre sous clé jusqu'à l'obtention de votre congé. Ce service est disponible en tout temps et est offert gratuitement.

Pensez-y!

Dès votre admission, nous vous recommandons de planifier votre départ afin de vous assurer de ne pas être pris au dépourvu lorsque vous obtiendrez votre congé de l'hôpital. Est-ce qu'un proche sera disponible pour vous accompagner lors de votre sortie? Vous planifiez un retour à la maison en taxi? N'hésitez pas à en discuter avec le personnel soignant si vous avez des préoccupations à ce sujet.

Choix de la chambre

Nos hôpitaux comptent trois types de chambres :

- chambres privées, selon votre condition médicale;
- chambres semi-privées à 2 lits;
- salles à 3 ou 4 lits.

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

Durant votre hospitalisation, vous pourrez modifier votre choix de chambre. Pour ce faire, le formulaire *Modification du choix de chambre* devra être rempli et signé par vous-même, un membre de votre famille ou une personne significative. La nouvelle tarification prendra effet à la date de votre transfert. Le formulaire est disponible au bureau de l'Admission.

Pour ne pas affecter votre état de santé, vous pourriez être transféré de chambre lors d'éclotions d'infections.

Usage du tabac

L'usage des produits du tabac étant interdit sur l'ensemble du terrain, incluant les stationnements, les employés, les usagers et les visiteurs qui désirent fumer ou vapoter sont invités à se diriger à l'extérieur du terrain. Pour vous aider à vous libérer du tabagisme, discutez-en avec le personnel soignant ou communiquez avec le centre d'abandon du tabagisme du CISSS de la Montérégie-Centre au 1 833 611-4903.

Courtoisie et respect

Le respect de la personne est une valeur importante de notre code d'éthique. Le personnel et les usagers doivent entretenir des relations courtoises et respecter les règles établies par l'établissement.

Des soins et services sécuritaires



Notre équipe veut vous offrir des soins et services sécuritaires, de qualité, qui répondent à vos besoins. Pour ce faire, nous croyons que vous devez participer aux décisions concernant vos soins. Nous pensons que vous pouvez influencer l'expérience que vous vivrez avec nous et que vous êtes un partenaire. Nos équipes soignantes utilisent donc une approche de soins qui favorise la compréhension de vos besoins.

Dès votre arrivée dans un service ou sur une unité de soins, le personnel soignant vous accueillera et vous posera plusieurs questions sur votre santé et sur votre histoire de vie. Il vous demandera quels sont vos objectifs, vos besoins et vos priorités. Ces informations permettront d'évaluer et de comprendre vos besoins, votre état de santé et ce qui vous a amené à consulter.

Si vous êtes accompagné par un membre de votre famille ou un ami, il sera invité à participer à la discussion, si vous le souhaitez.

Ces questions auront pour but d'apprendre à vous connaître et de bien identifier comment l'équipe peut vous aider.



Prévention et contrôle des infections

Pour votre sécurité et celle de votre entourage, il est primordial d'appliquer les consignes de prévention et contrôle des infections. Voici quelques règles à respecter pendant votre séjour à l'hôpital :

- lavez vos mains régulièrement, surtout avant les repas, après vous être mouché, être allé à la toilette et avant de sortir de votre chambre;
- toussiez dans le creux de votre coude.

Vos visiteurs doivent respecter les consignes suivantes :

- se laver les mains à leur arrivée et à leur départ de l'hôpital;
- remettre leur visite à plus tard s'ils ont de la fièvre, de la toux ou de la diarrhée;
- ne pas s'asseoir sur votre lit ou votre chaise d'aisance et utiliser les chaises pliantes disponibles dans la chambre;
- utiliser les toilettes publiques et non celle de votre chambre.

De plus, si vous êtes en isolement, pour réduire les risques de propagation d'infections, vos visiteurs doivent se conformer aux consignes sur l'affiche à la porte de la chambre. Pour tout questionnement, ils doivent se référer au personnel soignant.

Situations particulières de prévention et contrôle des infections

En situation de pandémie ou lors d'éclosions d'infections, il est possible que les visites soient restreintes ou interdites dans les chambres des unités ciblées ou dans l'hôpital en entier. Si vous êtes placé en isolement, vos visiteurs doivent respecter les consignes établies.

Aussi, selon le contexte sanitaire, d'autres directives peuvent être mises en place telles que le port du masque obligatoire. Veuillez vous assurer de respecter toutes les mesures sanitaires en vigueur.

Médicaments

À votre arrivée, vous devrez informer le personnel soignant des médicaments et produits naturels que vous prenez. Il est important de ne prendre aucun médicament ni produit naturel sans l'autorisation de votre médecin traitant de l'Hôpital. Ces médicaments pourraient avoir des interactions avec ceux prescrits à l'Hôpital et pourraient nuire à votre santé ou fausser les résultats des examens que vous aurez à passer.

Allergies

Il est important d'aviser le personnel soignant si vous avez déjà souffert d'une allergie ou d'une mauvaise réaction à un médicament ou à un aliment. Aussi, si vous possédez un bracelet d'allergie, veuillez le porter en tout temps.

Identification

Le personnel procédera à votre identification avec certains éléments tels le bracelet d'hôpital, une pièce d'identité avec photo ou en vous demandant de vous identifier en donnant votre nom complet, votre date de naissance ou votre adresse. Cette façon de faire permet d'éviter des erreurs et des événements indésirables.

Consentement aux soins

À votre arrivée, ou en cours d'hospitalisation, vous signerez un consentement relatif aux soins généraux. Pendant votre séjour, vous serez informé sur votre état de santé, connaîtrez les différents traitements possibles et les risques associés. Vous participerez aux décisions relatives à votre santé. Vous ne pouvez être soumis à des soins (examens, prélèvements, traitements, etc.) sans votre consentement.

Repas

Dès votre admission, les repas qui vous sont servis tiennent compte de votre condition médicale et répondent à vos besoins nutritionnels. Notre équipe de nutritionnistes et de techniciennes en diététique planifie votre menu afin qu'il réponde tant à vos besoins nutritionnels qu'à vos goûts et vos aversions.

Si vous désirez modifier vos choix de menus, vous pouvez en faire la demande à une infirmière de votre unité qui avisera la technicienne en diététique. Cette dernière donnera suite à votre demande.

Autonomie et assistance de vos proches aidants

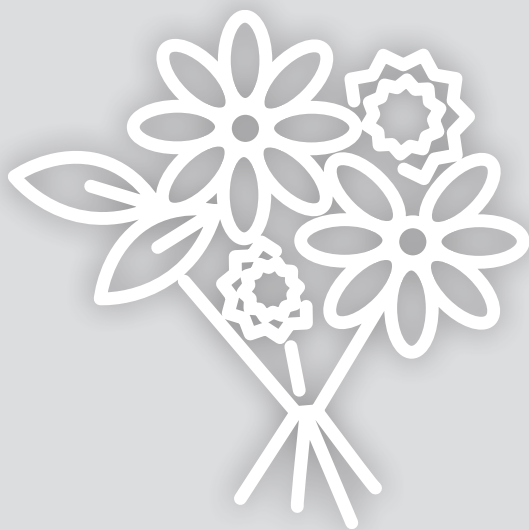
Afin de permettre la récupération de votre autonomie, le personnel vous encouragera à vous lever, à marcher ainsi qu'à manger au fauteuil, selon votre condition médicale.

En accord avec notre philosophie de soins, nous permettons qu'une personne significative ou un membre de votre famille puisse demeurer à vos côtés afin d'influencer votre mieux-être et favoriser le maintien de votre autonomie. Lors de votre hospitalisation, un proche aidant peut vous aider à marcher, à manger ou à effectuer vos soins d'hygiène, par exemple.

Visites

Le nombre de visiteurs est limité à deux par patient (excluant votre proche aidant) et les heures habituelles de visite sont de 14 h à 20 h 30, tous les jours. Les enfants de 12 ans et moins sont acceptés et doivent être accompagnés d'un adulte. Certaines unités disposent d'un salon des familles. Afin de favoriser le bien-être et le repos des patients, le respect de la tranquillité et de l'intimité des lieux est requis.

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, éclosion de gastro-entérite, etc.). Veuillez vérifier auprès du personnel soignant et suivre les consignes affichées à l'entrée de l'hôpital ou de l'unité de soins.



Des soins et services sécuritaires

Enseignement et recherche

L'Hôpital Charles-Le Moyne (affilié à l'Université de Sherbrooke et à l'Université de Montréal) et l'Hôpital du Haut-Richelieu exercent d'importantes activités d'enseignement auprès d'étudiants de niveaux universitaire, collégial et professionnel.

Dans le cadre de vos soins de santé, il est donc probable que vous rencontriez l'un de nos étudiants accompagné de son superviseur de stage.

De nombreuses activités de recherche sont également réalisées dans nos hôpitaux. Il est alors 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.

Si vous prenez la décision de participer, soyez assuré que votre contribution à l'avancement des connaissances est importante et nous vous en remercions grandement.

Votre état de santé

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

Lors de votre hospitalisation, il est recommandé qu'un seul de vos proches prenne de vos nouvelles auprès du personnel soignant. Identifiez cette personne et informez le personnel soignant. Identifiez également une personne de votre entourage à joindre en cas de besoin.

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 datée et signée et l'envoyer à notre Service des archives médicales, par la poste, par télécopieur ou, lorsque le contexte le permet, en personne.



Hôpital Charles-Le Moyne

Archives médicales

Hôpital Charles-Le Moyne

Local AS-042 (situé au rez-de-chaussée)

3120, boul. Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Téléphone : 450 466-5404

Télécopieur : 450 466-5403

Hôpital du Haut-Richelieu

Archives médicales

Hôpital du Haut-Richelieu

920, boul. du Séminaire Nord

Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1B7

Téléphone : 450 359-5000, poste 5163

Télécopieur : 450 359-5104

Les renseignements suivants sont obligatoires afin de pouvoir traiter votre demande :

1. nom et prénom;
2. date de naissance;
3. numéro de dossier médical (situé dans le coin supérieur droit de votre carte d'hôpital);
4. nom et prénom de votre mère;
5. nature et dates des renseignements demandés;
6. nom et adresse de correspondance.

Pour plus d'information sur les modalités à respecter pour soumettre votre demande, consultez la page 18.

N'oubliez pas de :

- signer et de dater votre demande;
- préciser sa nature;
- indiquer la date à laquelle vous avez besoin des renseignements;
- nous transmettre un numéro de téléphone pour vous joindre.

Le personnel soignant peut vous renseigner sur les modalités à respecter pour soumettre votre demande. Elles sont aussi disponibles dans la section « archives » au www.santemonteregie.qc.ca/installations/hopital-charles-le-moyne ou www.santemonteregie.qc.ca/installations/hopital-du-haut-richelieu

Médias

Si un journaliste vous interpelle pour une entrevue sur les lieux de l'hôpital, demandez-lui de communiquer avec la Direction des communications et des affaires publiques au 450 466-5410. Nous pourrions ainsi assurer le suivi nécessaire tout en respectant votre intimité.

Code d'éthique

Le CISSS de la Montérégie-Centre s'engage à offrir des soins et des services sécuritaires et de qualité. Son personnel est soucieux d'améliorer constamment ses façons de faire. Ainsi, l'établissement reconnaît le droit à toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, de façon personnalisée, sécuritaire et en continuité.

Pour en savoir davantage sur notre code d'éthique, n'hésitez pas à en demander une copie au personnel soignant ou à le consulter par le biais de notre site Internet : www.santemonteregie.qc.ca/centre.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le CISSS de la Montérégie-Centre accorde une importance fondamentale à la qualité de ses soins et au respect des droits des usagers. Si vous avez des commentaires ou des suggestions pour améliorer les services, vous êtes invité à communiquer avec le Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services. Vous pouvez également nous transmettre vos commentaires de satisfaction, que nous acheminerons avec plaisir aux équipes concernées.



Des soins et services de qualité

Malgré nos efforts pour assurer des soins et des services de qualité, il se peut toutefois que vous ayez le sentiment de ne pas avoir été bien servi ou que vos droits n'aient pas été respectés. Dans un premier temps, vous pouvez vous exprimer auprès du chef du service concerné. Soyez assuré que vos commentaires, recommandations ou observations seront examinés avec respect.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de la démarche ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez déposer une plainte officielle ou nous informer d'une situation de maltraitance.

Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services

CISSS de la Montérégie-Centre

3120, boulevard Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Téléphone : 450 466-5434 ou

sans frais 1 866 967-4825, poste 8884

Courriel : commissaire.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca

www.santemc.quebec/plaintes

Comité des usagers

Les comités des usagers contribuent, eux aussi, à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et de leur satisfaction à l'égard des services obtenus. Ils peuvent vous renseigner et vous informer sur vos droits et vos obligations.

Comité des usagers de Champlain– Charles-Le Moyne

3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
Local AS-003a
Téléphone : 450 466-5000, poste 3040
Courriel : comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca
De 8 h à 16 h

En tout temps, vous pouvez laisser un message dans la boîte vocale. Un responsable du comité communiquera avec vous afin de répondre à vos interrogations ou vous dirigera vers la personne responsable, et ce, dans un délai raisonnable.

Comité des usagers du réseau local de services du Haut-Richelieu–Rouville

978, boulevard du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
Téléphone : 450 358-2572, poste 8958
Sans frais : 1 866 967-4825, poste 8958
Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com
www.comitedesusagers-hrr.com

Pour plus d'information, visitez le site Internet santemonteregie.qc.ca/centre ou informez-vous auprès des membres du comité des usagers.

Soins spirituels

Le Service des soins spirituels offre aux personnes hospitalisées et à leurs proches un soutien à la vie spirituelle adaptée aux besoins de chacun, et ce, dans le respect de leurs valeurs, de leurs convictions et de leurs croyances. L'équipe est composée de professionnels qui détiennent une formation universitaire spécialisée dans l'approche non confessionnelle des soins spirituels. Vous pouvez compter sur l'écoute et le soutien d'un intervenant en soins spirituels lorsque vous ou un membre de votre famille :

- vivez difficilement avec l'annonce d'un diagnostic sévère ou une maladie;
- vivez une perte d'espoir, un deuil ou, encore, une situation difficile à apprivoiser;
- sentez le besoin de vous rapprocher de votre expérience intérieure (émotions, besoins, désirs) et d'être compris dans votre expérience;
- aimeriez vivre un rituel de fin de vie ou d'adieu adapté à vos croyances.



Des soins et services de qualité

Le Service des soins spirituels est disponible sept jours par semaine durant le quart de jour. Notez cependant que les horaires peuvent varier lors des périodes de vacances. Pour joindre un intervenant, veuillez communiquer avec le Service des soins spirituels au 450 466-5000, poste 2543, ou nous vous invitons à en faire la demande au personnel soignant.

Nous vous invitons à communiquer avec le prêtre de votre paroisse ou votre représentant de culte pour des services religieux strictement confessionnels tels que l'onction des malades.

Lieu de recueillement et de ressourcement spirituel

Pour la localisation du lieu de recueillement de votre hôpital, veuillez suivre les panneaux indicateurs ou encore vous informer auprès du personnel.

Des célébrations ou des rituels en fonction de vos croyances, vos pratiques et vos traditions peuvent être offerts sur demande par un intervenant en soins spirituels.

Bénévolat

Dynamiques et dévoués, les bénévoles sont présents dans différents secteurs de nos deux hôpitaux. Ils vous offrent accueil, orientation, accompagnement, soutien et réconfort selon votre besoin et votre demande. Ils peuvent faire la différence lors de votre séjour à l'hôpital. N'hésitez pas à faire appel à eux. Ils sont reconnaissables par leur gilet ou dossard et par leur carte d'identité.

Le CISSS de la Montérégie-Centre est constamment à la recherche de personnes dévouées et disponibles à contribuer bénévolement. Si vous êtes intéressé à faire du bénévolat ou pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le Service de bénévolat au 450 358-2578, poste 8862 ou encore, veuillez consulter la rubrique Bénévolat de notre site Internet à l'adresse suivante pour connaître les règles en vigueur :

www.santemonteregie.qc.ca/centre/organisation/benevolat



Téléphones et réception des appels

Un téléphone est à votre disposition dans votre chambre.

Pour un appel local : Faites le 9 suivi du numéro de téléphone désiré, incluant l'indicatif régional.

Pour un appel interurbain : Faites le 0 pour parler à une téléphoniste. Les interurbains sont à vos frais.

Vous pouvez recevoir des appels entre 8 h et 22 h. En dehors de cette plage horaire, les appels sont transférés au poste infirmier.

Hôpital Charles-Le Moyne

Pour vous joindre, vos proches doivent composer le 450 466-5000 ou le numéro sans frais 1 877 797-1860, suivi du 8, et du numéro de votre chambre.

Hôpital du Haut-Richelieu

Pour vous joindre, vos proches doivent composer le 450 359-5000 ou le numéro sans frais 1 866 967-4825, suivi du numéro de votre chambre.

Téléphones cellulaires et appareils électroniques

L'usage du téléphone cellulaire est permis dans l'hôpital, sauf dans les endroits indiqués. Assurez-vous de demeurer respectueux de vos voisins de chambre ou d'unité.

Il est strictement interdit de filmer ou de photographier des personnes sans leur autorisation.

Location de téléviseurs

Pour louer un téléviseur, informez-vous à l'accueil de votre unité. Des frais sont applicables.

Stationnement

Le stationnement est situé près de l'urgence de votre hôpital. Les tarifs sont affichés à l'entrée du stationnement et sujets à changement.

N'oubliez pas de garder votre billet de stationnement avec vous lors de votre visite à l'hôpital et de payer votre stationnement dans les guichets prévus à cet effet. Conservez votre billet pour actionner la barrière à la sortie.

Hôpital Charles-Le Moyne

Pour plus d'information, adressez-vous au bureau de la Société Parc-Auto du Québec (SPAQ), au rez-de-chaussée du stationnement étagé, du lundi au vendredi entre 7 h et 16 h ou à la centrale de sécurité, au AS-047, entre 16 h et 7 h, sur semaine, de même qu'en tout temps les fins de semaine.

Hôpital du Haut-Richelieu

Pour plus d'information, adressez-vous au bureau 1052, situé au rez-de-chaussée, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.



Cafétérias et autres services alimentaires

Hôpital Charles-Le Moyne

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

Café de la Place

Opéré par les employés du Service alimentaire du CISSS de la Montérégie-Centre, le Café de la Place, situé dans l'entrée principale de l'Hôpital Charles-Le Moyne, vient bonifier l'offre alimentaire déjà présente dans l'installation. Cafés, sandwiches, salades et soupes font partie du menu.

Ouvert du lundi au vendredi, de 6 h 45 à 19 h 30.

Hôpital du Haut-Richelieu

La cafétéria est située au sous-sol de l'hôpital et est ouverte de 6 h 30 à 14 h puis de 16 h 45 à 19 h 15, tous les jours. En dehors de ces heures, des machines distributrices sont mises à votre disposition à la cafétéria et à l'urgence.



Boutiques

Hôpital Charles-Le Moyne

La boutique Colombine, située au rez-de-chaussée de l'hôpital, est administrée par les auxiliaires bénévoles. Vous y trouverez des cadeaux, de la loterie, des journaux, des magazines et des collations légères. Les profits réalisés sont remis à l'Hôpital sous forme de dons.

Les heures d'ouverture de la boutique sont du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, et de 11 h à 16 h, le samedi et le dimanche.

Hôpital du Haut-Richelieu

La boutique-cadeau, située au rez-de-chaussée, est administrée par les auxiliaires bénévoles. Vous y trouverez des cadeaux, des journaux, des magazines et des collations légères. Les profits réalisés sont remis à l'Hôpital sous forme de dons.

Les heures d'ouverture sont variables et sont affichées à l'entrée de la boutique.

Guichets automatiques

Un guichet automatique est à votre disposition au rez-de-chaussée de votre hôpital.

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.

Votre chambre doit être libérée après l'obtention de votre congé. Dans l'attente de votre départ, il est possible que vous soyez réorienté dans un autre secteur.

Si vous avez des difficultés à organiser votre départ, veuillez en informer le personnel soignant.

Veuillez noter que l'établissement n'assume pas les frais de transport liés à votre départ.

Frais d'hospitalisation

À la fin de votre séjour, vous pourrez vous rendre au bureau de la comptabilité, situé au rez-de-chaussée de votre hôpital pour régler, s'il y a lieu, les frais reliés à votre hospitalisation.

Si vous quittez l'hôpital en dehors des heures d'ouverture du bureau de la comptabilité, une facture vous sera envoyée par la poste à votre domicile.

Vous êtes responsable de vérifier si les frais de la chambre choisie sont bien inclus dans votre contrat d'assurance.

Pourboires et dons

Les bénévoles et le personnel ne sont pas autorisés à accepter des pourboires et des dons.

Pour témoigner de votre satisfaction, nous vous invitons à faire un don à la Fondation de votre Hôpital.

Répertoire téléphonique

Hôpital Charles-Le Moyne

Renseignements généraux	450 466-5000 ou sans frais 1 877 797-1860
--------------------------------	--

Admission	450 466-5600
------------------	--------------

Archives médicales	450 466-5404
---------------------------	--------------

Comptabilité	450 466-5000, p. 2132
---------------------	-----------------------

Sécurité	450 466-5006
-----------------	--------------

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	450 466-5434 ou sans frais 1 866 967-4825, p. 8884
--	--

Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne	450 466-5000, p. 3040 ou sans frais 1 877 797-1860
---	---

Fondation Hôpital Charles-LeMoyne	450 466-5487
--	--------------



Hôpital du Haut-Richelieu

Renseignements généraux 450 359-5000 ou
sans frais 1 866 967-4825

Admission 450 359-5000, p. 5115

Archives médicales 450 359-5163

Comptabilité 450 359-5000, p. 2099

Sécurité 450 359-5000, p. 2222

**Commissaire local aux
plaintes et à la qualité
des services** 450 466-5434 ou
sans frais 1 866 967-4825,
p. 8884

**Comité des usagers du RLS
Haut-Richelieu-Rouville** 450 358-2572, p. 8958 ou
sans frais 1 866 967-4825

Fondation Santé 450 359-5777



Certaines informations contenues dans ce guide pourraient être modifiées sans préavis.

**Pour plus d'information
sur un séjour optimal :**



**Centre intégré
de santé et de
services sociaux de
la Montérégie-Centre**

Québec 