

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue au Centre universitaire de santé McGill
L'Hôpital général de Montréal

1. L'INSCRIPTION À L'HÔPITAL

L'accès à l'hôpital	9
Le stationnement	10
La date et l'heure d'admission	10
Le consentement aux soins	11
Le mandat, les directives anticipées ou le testament biologique	11
Les articles à apporter	12
Les objets de valeur	12

2. LE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Les chambres	13
Le séjour d'un proche pour la nuit	14
Les frais d'hospitalisation	14
Les frais de soins de transition	14
Les frais de transport par ambulance	15
Les services non assurés	15
Les questions concernant la facturation	15
L'équipe soignante	15
Le programme d'audiologie	15
Les services diététiques	16
Les repas	16
Les heures de visite	16
Les services de soins spirituels	17
Les demandes de renseignements sur les patients	17

3. LES SERVICES

La cafétéria	18
Café, restaurant et boutique de cadeaux	18
Le service de restauration	19
Le téléphone et les lignes téléphoniques	19
La télévision	20
Les appareils électriques et les ordinateurs	20
Les droits et les obligations des patients	20

Le Comité des patients	20
Les groupes de patients	21
L'ombudsman, le Commissaire aux plaintes . . .	21
Les bibliothèques	21
Les groupes de patients pour l'HGM	22
Le personnel infirmier privé	22
Les services d'interprète	22
Le service des bénévoles	22
Les Auxiliaires	22
Les journaux	23
Les timbres et les cartes téléphoniques	23
La boîte aux lettres	23
Le guichet bancaire	23
Les distributrices de monnaie	23
Le courrier	23
Le coiffeur	24
Le service <i>Lifeline</i>	24

4. LA SÉCURITÉ

Allées et venues à l'extérieur de l'unité	25
Mesures de précautions en cas d'incendie	25
Le tabac	25
Les accidents	26
Les objets perdus	26

5. LA SORTIE DE L'HÔPITAL

La continuité des soins	27
Le départ	27
Les rendez-vous de suivi	28
Le CUSM de l'avenir	29
La campagne Les meilleurs soins pour la vie . . .	30

L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL
1650, avenue Cedar
Montréal (Québec) H3G 1A4
www.cusm.ca

Numéros de téléphone et de locaux importants

De l'extérieur de l'hôpital, composer le
numéro principal suivi du poste.

À l'intérieur de l'hôpital, composer seulement le
numéro de poste comportant cinq chiffres.

Téléphone

Ligne principale : 514 934-1934

Bureau de la comptabilité :

Renseignements : 42732

Paiements : 42706

Bureau du caissier des patients : Salle C6.117
42706

Bureau de l'admission :

Admission : Salle B1.141
42190

Inscription : Salle B1.121
42173

Chapelle : Salle D6.165

**Café, restaurant et boutique de cadeaux
(Hospitality Corner) :**

Café, 6^e étage, Hall de l'avenue Cedar

Restaurant : Salle
D6.125.29

Boutique de cadeaux : Salle D6.133
43026

Coiffeur : 43008

**Centre d'information pour les patients
et bibliothèque médicale:**

Salle E6.157
43056

Services Lifeline :

L'Hôpital Royal Victoria : Salle F6.09
31670

Appels interurbains (cartes d'appel, cartes de crédit) :	57070
Objets perdus :	48282
Fondation de l'Hôpital général de Montréal :	48230
Ombudsman et Commissaire aux plaintes :	48306
Bureau du stationnement :	43626
Services des soins spirituels :	Avertir votre infirmière
Comité des patients :	42409
Service de la sécurité :	58282
Département des services social :	48027
Service des télécommunications (téléphones défectueux) :	58444
Service des Auxiliaires de l'hôpital :	43009
Service des bénévoles :	43008
Renseignements sur les numéros des unités et des chambres des patients :	48022



BIENVENUE AU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un centre hospitalier universitaire complet qui jouit d'une réputation internationale d'excellence en programmes cliniques, en recherche, ainsi qu'en enseignement. Les hôpitaux partenaires sont : **L'Hôpital de Montréal pour enfants, l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital Royal Victoria, l'Hôpital neurologique de Montréal, l'Institut thoracique de Montréal et l'Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre.** L'objectif du CUSM consiste à assurer aux patients des soins fondés sur les connaissances de pointe les plus avancées dans le domaine des soins de santé et à contribuer au progrès de nouvelles connaissances.

Le CUSM en un coup d'œil :

- Les sept missions du CUSM sont : **L'Hôpital de Montréal pour enfants; la médecine** (incluant la médecine d'urgence); **la chirurgie, les neurosciences, la santé mentale, la santé de la femme et les soins en oncologie.**
- Le CUSM enregistre chaque année plus de 850 000 visites ambulatoires, y compris les visites à l'urgence, et près de 39 000 hospitalisations.
- Plus de 1 300 médecins ainsi que 13 000 professionnels de la santé et autres employés travaillent au CUSM.
- Chaque année, près de 3 000 personnes sont formées au CUSM, dont quelque 800 résidents en médecine et en chirurgie, 200 étudiants en médecine, 800 infirmières et infirmiers et 500 étudiants dans les disciplines connexes à la santé.
- L'Institut de recherche du CUSM est l'un des plus grands établissements de recherche au Canada dans le domaine des sciences médicales et des sciences de la vie. La décision des hôpitaux partenaires de fusionner sous la même structure administrative a marqué le premier jalon de la planification d'un nouveau centre de santé. Le nouveau centre hospitalier universitaire permettra aux hôpitaux affiliés à l'Université McGill de continuer d'assurer les meilleurs services qui soient en matière de soins fournis aux patients, d'enseignement et de recherche.

Le présent livret s'adresse aux patients et à leurs familles. Il renferme tous les renseignements nécessaires pour vous assurer le séjour le plus agréable possible à l'hôpital. Si vous avez des questions que le présent livret n'aborde pas, n'hésitez pas à composer le numéro principal du CUSM, le 514 934-1934 ou à vous adresser à un membre du personnel, qui sera heureux de vous aider. Nous tenons à ce que nos patients et leurs familles disposent du maximum de renseignements utiles possibles.

L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL

Créé en 1821, l'Hôpital général de Montréal (HGM), jouit d'une réputation internationale enviable et d'un passé impressionnant de service à la collectivité.

Hôpital chef de file en Amérique du Nord, l'HGM a introduit l'enseignement au chevet du patient et fondé la première faculté de médecine au Canada, la Faculté de médecine de l'Université McGill. L'hôpital est affilié à la Faculté comme hôpital d'enseignement universitaire depuis un siècle et demi. L'HGM se consacre aux soins aux patients par le diagnostic, le traitement, l'enseignement et la recherche.

1. L'INSCRIPTION À L'HÔPITAL



L'ACCÈS À L'HÔPITAL

L'adresse de l'Hôpital général de Montréal (HGM), rattaché au Centre universitaire de santé McGill, est la suivante : 1650, avenue Cedar, Montréal (Québec) H3G 1A4.

Metro : Les entrées sont situées aux côtés nord (Avenue Cedar) et sud (Avenue des Pins) de l'hôpital.

Autobus : Si vous empruntez le métro, veuillez descendre aux stations de métro Guy-Concordia, Sherbrooke ou Atwater. Prenez ensuite les autobus 166, 165, 66 ou R545. Puis, de la station Atwater, prenez l'autobus 144. Pour de plus amples renseignements sur les transports en commun, veuillez composer le 514-288-6287 ou AUTOBUS.

Voiture : par la rue Sherbrooke, empruntez le chemin de la Côte-des-Neiges vers le nord; par la rue Saint-Denis, empruntez l'avenue des Pins vers l'ouest.

Si vous arrivez par l'autoroute Décarie, de l'Ouest-de-l'Île ou par le pont Champlain, suivez la signalisation indiquant « Montréal centre-ville, autoroute Ville-Marie » puis empruntez la sortie de la rue Guy. Aux premiers feux de circulation, tournez à droite sur le boulevard René-Lévesque jusqu'à la rue Guy. À la rue Guy, tournez à gauche vers le nord. Suivez la rue Guy jusqu'à l'hôpital. Les entrées principales sont situées sur la façade nord (avenue Cedar) et sur la façade sud (avenue des Pins) de l'hôpital.

LE STATIONNEMENT

Des places de stationnement sont disponibles sur place via l'avenue des Pins et l'avenue Cedar. Il convient de respecter les panneaux de signalisation ainsi que les places réservées en tout temps. La Ville de Montréal est autorisée à donner des contraventions aux personnes dont les véhicules sont stationnés en infraction sur les terrains de l'HGM. Les personnes qui peuvent acheter des cartes de stationnement mensuelles sont les patients en dialyse, qui reçoivent des traitements d'hémodialyse, les patients greffés, les patients suivis en oncologie et les patients qui reçoivent des traitements de radiothérapie. Pour acheter un permis de stationnement, il est nécessaire de présenter un formulaire signé de la clinique.

Parents des patients : Les membres de la famille d'un patient hospitalisé depuis plus de 14 jours peuvent acheter un permis de stationnement mensuel à coût réduit.

Pour effectuer un tel achat, il convient de présenter au Bureau du stationnement une autorisation issue de l'unité de soins infirmiers. Il est possible de se procurer tous les permis de stationnement à partir du Bureau de stationnement, au poste 43626, soit de 8 h à 12 h et de 14 h à 16 h, les jours de semaine ou sur rendez-vous.

LA DATE ET L'HEURE D'ADMISSION

Le Bureau de l'admission s'efforcera de vous aviser d'avance du jour et de l'heure de votre admission. Dans certains cas, il peut arriver que la date de votre admission soit reportée à court préavis. À votre arrivée à l'hôpital, vous devez vous inscrire au Bureau de l'admission situé à la salle B1-141, et obtenir une carte d'hôpital, si vous n'en possédez pas. Le Bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 7 h à 16 h.

Même si l'hôpital fait tout en son pouvoir pour éviter de telles situations, il peut arriver qu'on vous informe sur place que vous ne pouvez pas être admis. On vous demandera alors de rentrer chez vous ou de prendre des dispositions pour vous loger à Montréal jusqu'à ce qu'un lit soit libre. Le service social (au poste **48027**) peut vous remettre une liste d'établissements d'hébergement à prix raisonnable.

Veillez observer scrupuleusement les directives préopératoires qui vous ont été remises, le cas échéant.

Le service des urgences est ouvert 24 heures par jour.

LE CONSENTEMENT AUX SOINS

Au moment de votre admission, on vous demandera de signer un formulaire de consentement général aux traitements et aux analyses. Pour les patients de moins de 14 ans, on demandera à la personne titulaire de l'autorité parentale de signer le formulaire au nom du patient. Dans le cas des patients atteints d'incapacité mentale, le curateur, le conjoint, le tuteur ou un proche parent peut signer le formulaire de consentement à leur place. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter l'ombudsman/Commissaire aux plaintes, au poste **48306**, ou encore le service social, au poste **48027**. Vous pouvez également appeler le Curateur public au 514 873-4074.

À l'admission, on vous demandera également si vous consentez à ce que des renseignements médicaux soient communiqués à votre société d'assurance ou à votre médecin traitant, à votre hôpital ou à votre clinique. Vous pouvez refuser que ces renseignements soient communiqués à quiconque à l'extérieur de l'hôpital.

LE MANDAT, LES DIRECTIVES ANTICIPÉES OU LE TESTAMENT BIOLOGIQUE

Si vous avez rédigé un mandat en cas d'inaptitude et désigné une personne pour vous représenter au sujet des décisions relatives à votre santé ou si vous avez prévu des directives anticipées pour un testament biologique, veuillez en aviser un membre de votre équipe soignante le plus tôt possible après votre admission. Au moment où vous rédigez un mandat, si vous prévoyez des directives anticipées ou un testament biologique, il est judicieux d'en informer un membre de votre famille ou un ami intime et de lui en remettre un exemplaire.

LES ARTICLES À APPORTER

L'hôpital fournit les chemises de nuit, mais vous pourriez vous sentir plus à l'aise dans vos propres pyjamas ou vêtements, robe de chambre et pantoufles ou chaussures. Apportez également une brosse à dents, du dentifrice, des mouchoirs de papier, des articles de rasage, du savon, de la lotion hydratante ainsi que des produits d'hygiène et de beauté. L'espace de rangement étant limité, vous êtes prié de ne pas utiliser de grosses valises.

Veillez apporter tous les médicaments que vous prenez. Le médecin de garde ou le membre du personnel infirmier à l'admission pourra ainsi vérifier exactement la nature de ces médicaments et les doses prescrites.

Vous devez également apporter votre carte d'assurance-maladie valide et votre carte de l'HGM. Si vous n'avez pas de carte de l'HGM, le personnel de l'admission vous en remettra une. Si vous souhaitez obtenir une chambre privée ou semi-privée, veuillez avoir avec vous une preuve de votre couverture d'assurance privée. On vous demandera également d'effectuer un dépôt pour la chambre privée ou semi-privée.

LES OBJETS DE VALEUR

Prière de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital. Si vous en apportez, on vous demandera de les remettre pour garde en lieu sûr ou de signer un formulaire déchargeant l'hôpital de toute responsabilité. En cas de vol ou de perte, vous devez en aviser immédiatement votre infirmière ou infirmier. La plupart des patients portent leurs alliances, mais ils seraient bien avisés de laisser à la maison les montres de valeur, bijoux précieux, sommes d'argent et cartes de crédit. N'apportez que le montant d'argent nécessaire pour payer la location du téléphone ou de la télévision et les menus articles. Quand vous ne les portez pas, vos prothèses dentaires, lunettes et appareils auditifs doivent être rangés dans les contenants fournis par l'hôpital, puis dans votre table de chevet. L'hôpital n'est pas responsable des biens, des objets de valeur et de l'argent comptant qui n'ont pas été remis pour être conservés en lieu sûr.

2. LE SÉJOUR À L'HÔPITAL



LES CHAMBRES

Il y a trois types de chambres :

- Les chambres à quatre lits;
- Les chambres semi-privées (chambres à deux lits);
- Les chambres privées (chambres à un lit).

L'Hôpital général de Montréal (HGM) dispose d'un nombre très limité de chambres privées et semi-privées. Par conséquent, il est difficile d'attribuer ce type de chambres à toutes les personnes qui en font la demande. Si le type de chambre que vous souhaitez n'est pas disponible, nous nous efforcerons de vous donner satisfaction dès que possible.

Veillez aviser le Bureau de l'admission d'avance et le plus tôt possible du type de chambre que vous préférez. Si vous demandez une chambre semi-privée ou une chambre privée, on exigera au préalable un dépôt correspondant à sept jours d'hospitalisation. La preuve de la couverture d'assurance privée ne tient pas lieu de paiement pour une chambre privée ou semi-privée.

Si vous désirez changer de chambre après votre admission, veuillez demander à votre infirmière ou infirmier d'adresser votre demande au Bureau de l'admission, ou communiquer directement avec ce bureau au poste **48027**.

LE SÉJOUR D'UN PROCHE POUR LA NUIT

Si un membre de votre famille doit passer la nuit à l'hôpital, nous pouvons lui installer un lit pliant dans la chambre du patient ou dans une chambre familiale à proximité. Si les membres de la famille ne proviennent pas de l'extérieur de Montréal et ont besoin d'un logement sur place, le département des services sociaux au poste **48027**, peut leur fournir une liste des hôtels du centre-ville de Montréal.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation et la plupart des services ambulatoires sont entièrement couverts pour les résidents du Québec qui possèdent une carte d'assurance-maladie valide, à l'exception des frais pour les chambres semi-privées ou privées.

Conformément à une entente conclue entre les provinces du Canada, les patients provenant d'autres provinces qui possèdent une carte « Medicare » valide de leur province de résidence sont également pleinement couverts, sauf pour les frais des chambres semi-privées ou privées.

Les patients de l'extérieur du Canada et les résidents canadiens qui ne possèdent pas de carte d'assurance-maladie ou « Medicare » valide doivent assumer les frais d'hospitalisation et honoraires professionnels relatifs aux services reçus à l'hôpital. À leur admission, ils doivent verser un dépôt préalable correspondant à sept jours d'hospitalisation afin de couvrir les frais d'hospitalisation. Ils recevront également une facture pour les services professionnels rendus.

Le dépôt préalable sera recueilli par un représentant des Finances ou il peut être réglé au Bureau du caissier des patients, local C6-117, situé à l'étage principal. Le dépôt peut être effectué en comptant, par chèque, par carte de crédit ou par carte de débit. Si vous réglez par carte de crédit, vous pouvez également le faire par téléphone (poste **42706**).

Pour toute question concernant votre compte, veuillez communiquer avec le Bureau de la comptabilité aux heures normales d'ouverture, au poste **42732**.

LES FRAIS DES SOINS DE TRANSITION

Des frais d'hospitalisation quotidiens sont facturés aux patients qui ne nécessitent plus de traitements médicaux actifs, mais dont on a jugé qu'ils devaient recevoir des soins de longue durée. Ces frais sont fixés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le cas échéant, votre médecin vous avertira du changement de situation et le Bureau de la Comptabilité, au locale **42732**, pourra vous fournir de plus amples renseignements à ce sujet.

LES FRAIS DE TRANSPORT PAR AMBULANCE

Vous devez assumer les frais de transport par ambulance, à moins qu'un médecin ait signé un formulaire attestant que vous devez recourir au transport par ambulance pour des raisons médicales et que vous avez plus de 65 ans.

LES SERVICES NON ASSURÉS

Lorsque vous faites remplir un formulaire à des fins d'assurance ou à d'autres fins, ce service n'est pas couvert par le régime d'assurance-maladie. Les médecins peuvent exiger des frais minimes pour ce service.

Certains traitements et services médicaux ne sont pas couverts par le régime d'assurance-maladie. On vous en informera, le cas échéant. Il vous incombe de vous renseigner à savoir si votre régime d'assurance privé vous remboursera ou non. L'hôpital n'est pas responsable des décisions des sociétés d'assurance au sujet du remboursement des services non couverts par le régime d'assurance-maladie.

LES QUESTIONS CONCERNANT LA FACTURATION

Pour toute question concernant vos factures, veuillez contacter les comptes recevables au poste **42732**.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Divers professionnels de la santé seront chargés de prendre soin de vous. Votre infirmier ou infirmière est la première personne-ressource que vous devez consulter si vous avez des questions au sujet des soins qui vous sont prodigués. L'HGM est un hôpital d'enseignement universitaire. Des étudiantes et étudiants provenant des diverses disciplines de la santé pourront participer aux soins qui vous sont donnés. Si vous avez des préoccupations au sujet des soins dispensés par ces étudiants ou par tout membre du personnel soignant de l'hôpital, veuillez en parler à votre infirmière ou infirmier. Si vous avez une plainte à formuler à l'endroit d'une étudiante ou d'un étudiant, adressez-la à la personne qui dirige l'étudiante ou l'étudiant.

LE PROGRAMME D'AUDIOLOGIE

Il existe un programme d'identification et d'accès destiné aux personnes malentendantes. Vous pouvez demander qu'un autocollant spécial soit apposé sur votre dossier hospitalier, ce qui signale au personnel votre difficulté d'audition. Pour obtenir des renseignements, communiquez avec l'Audiologie, au 514 934-8028 ou au poste **48028**.

LES SERVICES DIÉTÉTIQUES

L'alimentation est importante pour votre santé en général ainsi que pour votre traitement et votre guérison. Une équipe professionnelle de diététistes et de diététistes cliniques est disponible pour vous donner les services diététiques dont vous avez besoin au cours de votre séjour à l'hôpital. Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez appeler la clinique de nutrition au poste **44707**.

LES REPAS

Les menus des patients sont élaborés selon le Guide alimentaire canadien pour manger sainement et d'autres normes reconnues en nutrition. Vous pouvez choisir vos menus au cours de votre séjour à l'hôpital, et ce, jusqu'à deux jours à l'avance. Les menus sont distribués et repris par des techniciennes ou techniciens en diététique de la clinique de nutrition. Si vous n'êtes pas en mesure de choisir vous-même vos menus, ils peuvent vous aider ou le faire à votre place.

LES HEURES DE VISITE

Au cours de votre séjour, vous serez probablement heureux de compter sur l'aide des membres de votre famille ou de vos amis proches. Les heures de visite à l'hôpital sont souples et répondent aux besoins des patients et de leurs familles ou amis. Toutefois, il se peut que l'on demande à vos amis ou à vos parents d'attendre avant de vous rendre visite, habituellement parce que des analyses, procédures ou entrevues médicales sont en cours. En règle générale, les enfants sont les bienvenus, mais il peut être nécessaire d'en discuter et d'aborder la question des heures de visite spéciales avec votre infirmière ou infirmier ou avec l'infirmière ou l'infirmier-chef de votre unité.

À l'occasion, le personnel infirmier peut limiter les visites dans l'intérêt du patient.

LES SERVICES DE SOINS SPIRITUELS

Le service de pastorale offre un soutien spirituel, psychologique et religieux aux patients et à leur famille. Les aumôniers de l'hôpital assurent une présence réconfortante en période de stress et vous aideront, ainsi que votre famille, à faire face à la maladie ou au deuil. Ces ministres du culte, prêtres, rabbins et laïques ont reçu une formation professionnelle et ils travaillent de concert avec l'équipe soignante pour répondre à vos besoins au cours de votre hospitalisation. Il s'agit d'un service confidentiel, non confessionnel et bilingue. Pour des besoins religieux particuliers, des représentants des diverses confessions religieuses provenant de la collectivité peuvent être disponibles. Les aumôniers sont présents à l'hôpital tous les jours, de 9 h à 17 h. On peut aussi les joindre en dehors de cette plage horaire en cas d'urgence. Pour communiquer avec eux, demandez à votre infirmière ou infirmier de contacter le service de pastorale.

La chapelle de l'HGM est située au 6^e étage, au local D6.165, à proximité du Hospitality Corner. Les personnes de toutes confessions religieuses sont invitées à profiter en tout temps de ce lieu de recueillement et de paix.

Une messe catholique romaine se tient tous les jours à la chapelle à 12 h 10.

LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PATIENTS

Votre famille ou un ami peut composer le poste **48022** pour joindre l'unité où vous êtes hospitalisé, et ce, en tout temps (le jour ou la nuit) et pour se renseigner à votre sujet. Pour connaître le numéro de téléphone de l'unité, composez le poste **48022**. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, les renseignements ne seront fournis qu'aux personnes que vous aurez autorisées. Veuillez choisir dans votre famille un porte-parole qui recueillera les renseignements et les transmettra au reste de la famille.

3. LES SERVICES



LA CAFÉTÉRIA

La cafétéria est située au 4^e étage, à la salle E4.149. On y sert des repas et des casse-croûte. Elle est ouverte aux patients et aux visiteurs selon l'horaire suivant :

- de 6 h 45 à 18 h 30, du lundi au vendredi;
- de 8 h 30 à 14 h et de 16 h à 18 h, le samedi, le dimanche et la plupart des jours fériés.

On trouve également des distributeurs automatiques d'aliments et de boissons au 6^e étage près de l'entrée principale de l'avenue Cedar et au 1^{er} étage à l'opposé du Café Pine (dans la petite section). Si un distributeur fait défaut, veuillez appeler la société responsable au numéro de téléphone qui figure sur le distributeur. L'hôpital n'est pas responsable de ces distributeurs.

CAFÉ, RESTAURANT ET BOUTIQUE DE CADEAUX (HOSPITALITY CORNER)

L'Hôpital général de Montréal affecte tous ses bénéfices à l'amélioration des soins de santé dispensés aux patients. Les pourboires sont réservés à l'achat d'équipements nécessaires à la recherche essentielle.

Café Pine (au 1^{er} étage, à proximité de l'entrée sur l'avenue des Pins)

- tous les jours, de 7 h à 20 h 30

Café (6^e étage dans le hall de Cedar)

- tous les jours, de 8 h à 22 h

Restaurant (au 6^e étage, salle D6-125-129, près de l'entrée de l'avenue Cedar)

- Comptoir de mets à emporter – de 6 h 30 à 20 h 30, du lundi au vendredi
- Restaurant-Casse-croûte – de 10 h à 16 h 30, du lundi au vendredi

Boutique de cadeaux (D6 133)

- du lundi au vendredi, de 10 h à 16 h 30
- le samedi et le dimanche, de 13 h 30 à 16 h 30.

Veillez noter que la boutique de cadeaux et le restaurant sont fermés le week-end et le soir durant la période estivale. Un réfrigérateur contient des étalages de fleurs qui sont vendus par les Auxiliaires au 6^e étage, à l'entrée principale sur l'avenue Cedar.

LE SERVICE DE RESTAURATION

Hospitality Corner offre un service de traiteur 24/7. Un large éventail de menus est disponible et la préparation de repas pour des groupes de cinq à plusieurs centaines de personnes est possible. Le service de traiteur peut effectuer une livraison à votre chambre. Vous pouvez également demander un espace plus grand, généralement une salle de conférences. Veuillez composer le poste **43027** pour obtenir davantage d'information à ce sujet.

LE TÉLÉPHONE ET LES LIGNES TÉLÉPHONIQUES

Les chambres des patients sont équipées pour fournir le service téléphonique. N'apportez pas votre propre téléphone.

Il est interdit d'utiliser des téléphones cellulaires ou tout autre appareil émettant des ondes radio dans l'hôpital ou de brancher des appareils comme des modems ou des télécopieurs dans les fiches téléphoniques, car ces appareils pourraient créer des interférences nuisibles à certains appareils médicaux. Veuillez noter que notre personnel soignant peut utiliser des téléphones sans fil spécialement conçus pour l'environnement hospitalier.

On peut faire des appels locaux et des appels sans frais de la chambre en composant le « 9 », suivi du numéro de téléphone désiré. Les appels interurbains doivent être faits à frais virés ou portés à votre carte d'appel ou à votre carte de crédit. Composez le **57070** à partir de tout téléphone pour joindre la ou le standardiste. On peut acheter des cartes d'appel prépayées à la Boutique de cadeaux du Hospitality Corner située au 6^e étage. Des téléphones publics sont également à votre disposition. Si un téléphone est défectueux, veuillez appeler le service des télécommunications au poste **58444** ou demander à votre infirmière ou infirmier de le faire.

LA TÉLÉVISION

Vous pouvez louer un téléviseur moyennant des frais quotidiens ou hebdomadaires d'une entreprise privée. Veuillez demander à votre infirmier ou infirmière de vous prêter main forte pour ce service. Les formulaires et les boîtes de commandes sont disponibles à chaque étage. Vous pouvez également composer le poste **42459**. Il vous incombe de régler les frais de location directement à la compagnie. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter votre propre téléviseur à l'hôpital. Vous devez régler directement à l'entreprise les frais de location.

LES APPAREILS ÉLECTRIQUES ET LES ORDINATEURS

Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'appareils électriques, tels que des couvertures chauffantes, des coussins chauffants, des sèche-cheveux, des coussinets électriques, des séchoirs à cheveux ou des rouleaux chauffants électriques. Les appareils fonctionnant à piles sont permis.

Seuls les ordinateurs à pile peuvent être utilisés à l'hôpital. Il est interdit de brancher votre ordinateur à la fiche téléphonique de la chambre. Vous avez la responsabilité de ranger vos appareils en lieu sûr.

LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES PATIENTS

Tous les patients de l'HGM ont le droit de recevoir des traitements et des soins de qualité. Ces droits, ainsi que les responsabilités inhérentes des patients, figurent dans le Code de déontologie de l'hôpital. Pour obtenir un exemplaire du Code de déontologie, composez le **48306** ou visitez le site du CUSM au : www.muhc.ca/about/mission/ethics

LE COMITÉ DES PATIENTS

Les membres du Comité des patients sont actifs dans la collectivité du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) en siégeant à divers comités de l'hôpital et en présentant au personnel médical et à la direction le point de vue des patients. Ils veillent ainsi à faire entendre les préoccupations des patients et à défendre leurs intérêts. Le Comité renseigne également les patients sur leurs droits et leurs obligations et peut aider un patient à déposer une plainte. Le Comité des patients est représenté au conseil d'administration du CUSM. Pour joindre un membre du Comité des patients, composez le poste **42409** et laissez un message. Un membre du Comité vous rappellera.

LES GROUPES DE PATIENTS

Pour la liste des groupes de soutien des patients, veuillez vous adresser à la bibliothèque du Centre de ressources des patients (local E6-157, poste 43056).

L'OMBUDSMAN, LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Le CUSM compte trois ombudsmen (salle E6.164.1, HGM, poste 48306). Ils sont chargés d'aider les patients et les membres de leur famille en faisant enquête sur leurs plaintes et en tentant de les régler.

Personnes-ressources à la disposition du personnel, les ombudsmen peuvent aider les personnes qui s'interrogent sur les droits des patients ou ont besoin de conseil pour résoudre un conflit. La procédure de plainte des patients des établissements hospitaliers est régie par la législation du Québec. Elle est présentée dans un dépliant disponible dans tous les hôpitaux du CUSM.

LES BIBLIOTHÈQUES

Le centre de ressources des patients : Il est actuellement situé dans la bibliothèque médicale (local E6-157, poste 43056) située au 6^e étage à proximité de l'entrée principale de l'avenue Cedar. Le centre de ressources des patients vise à fournir des renseignements sur la santé aux patients et aux personnes qui donnent les soins, dans une diversité de formats tels que des publications, des revues et des journaux, des brochures et des bulletins d'information, des audiocassettes et des vidéocassettes, de même que des bases de données médicales et des sites Internet traitant de questions de santé. Le personnel des bibliothèques peut répondre à des questions sur des maladies ou états de santé déterminés, sur les analyses et procédures, sur les médicaments et les essais cliniques, et il peut fournir une assistance pour l'utilisation des ressources de la bibliothèque. Le personnel a élaboré une page Web sur la santé (<http://ww2.mcgill.ca/rvhib/consumer/chhome.html>) qui fournit des liens vers des centaines de sites traitant d'une gamme variée de sujets reliés à la santé. Des postes de travail d'ordinateur sont également mis à la disposition des patients et des personnes qui leur donnent les soins.

Bibliothèque de prêt pour les patients (lecture de loisir) : Les patients peuvent emprunter des ouvrages de lecture de détente de la bibliothèque pour les patients, à partir de la salle E6-227 ou du poste 43008. Cette bibliothèque est dirigée par des bénévoles et est ouverte sporadiquement du lundi au vendredi. Bibliothèque

CanSupport : Située à la salle A7.116, cette petite bibliothèque se spécialise sur les aspects liés au cancer. Des bénévoles et des professionnels peuvent vous aider à trouver les renseignements que vous recherchez.

LES GROUPES DE PATIENTS POUR L'HGM

Les groupes d'entraide suivants ont un représentant à l'hôpital :

- CanSupport/Faire face pour les patients atteints de cancer et leur famille. Veuillez composer le poste **42314**.
- Programme de soutien aux patients atteints d'insuffisance rénale – pour les patients atteints d'insuffisance rénale et leurs familles. Veuillez composer le poste **43008**. Site Web : www.dialytran.ca

LE PERSONNEL INFIRMIER PRIVÉ

Veuillez vous adresser à votre infirmière ou infirmier pour obtenir des renseignements à ce sujet.

LES SERVICES D'INTERPRÈTES

Veuillez vous adresser à votre infirmière ou infirmier pour obtenir des renseignements à ce sujet.

LE SERVICE DES BÉNÉVOLES

Chaque année, des centaines d'adultes et de jeunes effectuent du bénévolat à l'HGM. Les activités faisant appel à des bénévoles incluent notamment : le service au café-restaurant et à la Boutique de cadeaux, le soutien aux patients et au personnel en hématologie-oncologie, en radio-oncologie, aux soins palliatifs et à la chirurgie d'un jour, l'aide aux unités de soins infirmiers, en gériatrie et à l'urgence, ainsi que l'accueil des visiteurs aux entrées. Les bénévoles apportent également un soutien sous la forme de travail de bureau. Tous les bénévoles reçoivent des consignes et une formation. Si le bénévolat vous intéresse, composez le poste **43008** à ce sujet ou rendez-vous à la salle E6.227.

LES AUXILIAIRES

Les Auxiliaires de l'HGM sont un groupe de femmes et d'hommes qui travaillent bénévolement à recueillir des fonds pour l'hôpital et à promouvoir son image dans la collectivité. Les Auxiliaires dirigent la Boutique de cadeaux du Hospitality Corner et le café-restaurant, et organisent des activités de financement annuelles. Les fonds qu'ils recueillent sont destinés à l'achat de matériel médical, au financement de prix de recherche annuels, au soutien de projets qui améliorent les soins aux patients et de services dans la collectivité qui

viennent en aide aux patients. Ce groupe de bénévoles dévoués et enthousiastes est irremplaçable. On peut les joindre en composant le poste **43009**.

LES JOURNAUX

On trouve des distributrices de journaux au 1^{er} étage, à proximité de l'entrée principale de l'avenue des Pins et au 6^e étage, à proximité de l'entrée principale de l'avenue Cedar. Si une distributrice fait défaut, veuillez contacter le journal visé. L'hôpital n'est pas responsable de ces machines.

LES TIMBRES ET LES CARTES TÉLÉPHONIQUES

On vend des timbres au restaurant et à la boutique de cadeaux du Hospitality Corner.

LA BOÎTE AUX LETTRES

On trouve une boîte aux lettres à l'entrée principale de l'avenue Cedar, au 6^e étage et à l'entrée principale sur l'avenue des Pins, au 1^{er} étage. La levée du courrier a lieu à 14 h 30.

LE GUICHET BANCAIRE

Un guichet bancaire est situé au 6^e étage, dans le hall de l'entrée principale de l'avenue Cedar et à l'entrée principale de l'avenue des Pins, au 1^{er} étage (dans la section des distributrices).

LES DISTRIBUTRICES DE MONNAIE

Une distributrice de monnaie est située au 1^{er} étage, à proximité de l'entrée principale de l'avenue des Pins et au 6^e étage, près de l'entrée principale de l'avenue Cedar.

LE COURRIER

Si possible, votre nom au complet, l'unité ou l'étage de votre pavillon et le numéro de votre chambre doivent figurer dans toute correspondance qui vous est destinée. Il peut être utile d'inscrire aussi votre nom de jeune fille, le cas échéant.

Ex. : Madame Marguerite Benoît Doe
 Hôpital général de Montréal
 15^e étage
 Pavillon de chirurgie, chambre 1521
 1650, avenue Cedar
 Montréal (Québec) H3G 1A4

Le courrier reçu après votre départ de l'hôpital vous sera expédié à l'adresse que vous avez fournie au moment de votre admission ou sera réacheminé à l'expéditeur.

LE COIFFEUR

Vous pouvez prendre rendez-vous avec le coiffeur, qui travaille les mardis et les jeudis, en vous adressant au service des bénévoles ou en composant le poste **43008**). Les frais pour ce service sont à votre charge.

LE SERVICE *LIFELINE*

Le service *Rotary Lifeline* du CUSM est un système d'avertissement personnel utilisé à domicile, qui vous relie 24 heures par jour à un service d'aide, sur simple pression d'un bouton. Pour des frais mensuels raisonnables, le service *Lifeline* vous permet de circuler librement dans votre domicile ou sur votre terrain, en sachant qu'en cas de besoin, vous n'avez qu'à appuyer sur un bouton pour obtenir de l'aide. Ce bouton d'aide fait partie d'un système de communication à domicile relié au téléphone. Il est discret, imperméable et se porte indifféremment sur une chaînette autour du cou, sur un cordonnet au poignet ou attaché à un vêtement. Si vous avez besoin d'aide, appuyez simplement sur le bouton. Des personnes ayant reçu une formation poussée reçoivent votre appel et tentent immédiatement de communiquer avec vous au moyen d'un système d'interphone *Lifeline* installé chez vous. Si vous avez besoin d'aide, elles communiquent avec l'un de vos « répondants », soit la personne que vous avez désignée pour se rendre chez vous en cas de besoin. Pour des cas plus graves, une ambulance ou une autopatrouille se rendra chez vous. Pour obtenir plus de renseignements ou pour vous inscrire au service *Rotary Lifeline* du CUSM, composez le poste **31670**. Vous pouvez également passer au bureau situé à l'Hôpital Royal Victoria, au 687, avenue des Pins Ouest, pavillon des Femmes, local F6.09, pour obtenir une démonstration gratuite.

4. LA SÉCURITÉ



ALLÉES ET VENUES À L'EXTÉRIEUR DE L'UNITÉ

Si vous désirez vous absenter de votre unité, veuillez en informer le personnel du poste des infirmières et infirmiers. Ils doivent être informés de vos allées et venues en tout temps.

MESURES DE PRÉCAUTION EN CAS D'INCENDIE

Si vous découvrez un incendie ou que vous décelez une odeur de brûlé dans votre chambre, veuillez le signaler immédiatement à votre infirmière ou infirmier, ou au personnel du poste des infirmières. Si vous entendez l'alarme d'incendie, suivez les directives du personnel de l'hôpital. Afin d'assurer la sécurité des patients et du personnel, des exercices d'évacuation ont lieu régulièrement. Si un exercice d'évacuation a lieu pendant votre séjour, veuillez suivre les directives de votre infirmière ou infirmier primaire.

LE TABAC

Il est interdit de fumer à l'hôpital, sauf dans le fumoir extérieur se trouvant à l'extrémité du 6^e étage, dans le couloir E. Il est interdit de fumer à même la sortie de l'entrée principale de l'avenue Cedar.

LES ACCIDENTS

Les chutes et autres accidents doivent être signalés à un membre du personnel. Chaque incident de cette nature fait l'objet d'une enquête.

LES OBJETS PERDUS

Les services de sécurité de l'hôpital (poste **58282**) disposent d'un Bureau des objets perdus. Si vous égarez un objet, veuillez en informer votre infirmière ou infirmier qui communiquera avec le service des objets perdus en votre nom. Si vous croyez que l'un de vos articles personnels a été volé, veuillez signaler ce vol immédiatement à votre infirmière ou infirmier.

5. LA SORTIE DE L'HÔPITAL



LA CONTINUITÉ DES SOINS

Votre médecin vous informera lorsqu'il estime que vous n'avez plus besoin d'être hospitalisé pour recevoir des soins actifs. Il vous communiquera le jour approximatif de votre sortie ou de votre transfert aux soins de transition.

Si vous croyez avoir besoin d'aide et de soins après votre retour à domicile, votre médecin, votre infirmière ou infirmier ou encore votre travailleur social vous aidera à prendre des dispositions, s'il y a lieu, pour recevoir des services à titre de patient ambulatoire.

LE DÉPART

Le jour de votre départ, on vous demandera de quitter les lieux pour 11 h. Si cela vous est impossible, vous pourrez attendre dans le salon des patients situé dans chaque unité. Si vous avez des frais supplémentaires à acquitter, vous devrez les régler avant de quitter l'hôpital au Bureau du caissier des patients, C6-117, et ce, avant votre départ. Vous pouvez régler le montant en argent comptant, par carte de crédit, en vous présentant en personne ou par téléphone en composant le poste **42706**, si vous payez par carte de crédit.

Au départ, assurez-vous d'emporter tous vos articles personnels. Si votre infirmière ou infirmier primaire a déposé vos objets de valeur au Bureau du caissier des patients, passez les prendre pendant les heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Si le personnel de l'hôpital a rangé des médicaments qui vous appartiennent, vous pouvez les prendre avec vous. Assurez-vous toutefois au préalable auprès de votre médecin ou de votre infirmière ou infirmier primaire que votre ordonnance est toujours la même.

LES RENDEZ-VOUS DE SUIVI

Votre médecin pourrait vous demander de passer à l'une des cliniques de l'hôpital en vue d'un suivi. Avant de quitter l'hôpital, demandez à un membre du personnel infirmier de vous indiquer la personne à joindre et son numéro afin de prendre le rendez-vous pour le suivi. Si vous ne pouvez vous y présenter, veuillez composer le même numéro pour annuler le rendez-vous.

LE CUSM DE L'AVENIR

Le CUSM s'est lancé dans son Projet de redéploiement, qui vise la création d'établissements nouveaux et modernes sur les campus hospitaliers Glen et de la Montagne afin de continuer à offrir à la communauté un niveau exceptionnel d'enseignement, de recherche innovatrice et de soins dispensés aux patients. Chaque campus à la fine pointe de la technologie sera conçu conformément aux standards modernes du design propres aux établissements de santé. Les technologies d'information et les équipements médicaux les plus actuels concourront à soutenir un avenir plus favorable à l'environnement par l'intermédiaire des meilleures pratiques environnementales. Le nouveau CUSM rehaussera notre réputation internationale de chef de file en recherche, avec des laboratoires de classe mondiale et des équipements pour les essais cliniques intégrés dans des espaces cliniques. Cela renforcera nos liens avec la Faculté de médecine de l'Université McGill, en allouant des espaces à l'apprentissage et à la formation en médecine. Finalement, nos nouveaux campus prioriseront le confort, la dignité et la sécurité de nos patients, créant ainsi un environnement axé sur la guérison pour les générations à venir.

Pour en savoir davantage sur le redéploiement du CUSM, vous pouvez consulter le site Web du CUSM à l'adresse www.cusm.ca. Si vous souhaitez soutenir ce projet vital en effectuant un don par l'intermédiaire de la campagne Les meilleurs soins pour la vie du Centre universitaire de santé McGill, visitez :

www.muhcfoundation.com/best_care_for_life

LA CAMPAGNE LES MEILLEURS SOINS POUR LA VIE

Un partenariat des fondations du CUSM

La campagne Les meilleurs soins pour la vie, dotée d'un budget de 300 millions de dollars, consiste en une initiative philanthropique visant à lever les fonds requis dans le but de parachever le Projet de redéploiement du CUSM sur les campus Glen et de la Montagne. Sous la direction de John A. Rae, la campagne permettra la construction d'établissements exceptionnels pour les patients de demain, tout en continuant à fournir à nos patients actuels des soins basés sur la compassion, un enseignement de classe mondiale, de même qu'une recherche innovatrice dans le domaine de la médecine.

Vous pouvez nous aider à construire un avenir plus sain pour notre communauté en effectuant un don à la campagne Les meilleurs soins pour la vie. Vous pouvez également consulter

www.muhcfoundation.com/best_care_for_life afin d'en apprendre davantage sur la campagne, le Projet de redéploiement ainsi que les différents domaines soutenus grâce à votre don. De plus, la Fondation de l'Hôpital général Montréal lance des appels annuellement de manière à soutenir les soins de santé quotidiens des patients. Pour obtenir davantage d'information à ce sujet ou pour fournir un don, veuillez communiquer avec :

La Fondation de L'Hôpital général Montréal

1650, avenue Cedar

Bureau E6 129

Montréal, (Québec) H3G 1A4

514-934-8230

Courriel : mgh.foundation@muhc.mcgill.ca

Site Web : www.mgh.foundation.com

Révisé par le Service des relations publiques
et des communications du CUSM
(514-843-1560) Juillet 2008.



Centre universitaire de santé McGill
McGill University Health Centre

Hôpitaux du CUSM



L'HÔPITAL DE LACHINE ET LE PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE

650, 16^e avenue,
Lachine (Québec) H8S 3N5
Tél. : 514-637-2351



L'INSTITUT THORACIQUE DE MONTRÉAL

3650, rue St-Urbain,
Montréal (Québec) H2X 2P4
Tél. : 514-934-1934



L'HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS

2300, rue Tupper,
Montréal (Québec) H3H 1P3
Tél. : 514-412-4400



L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL

1650, avenue Cedar,
Montréal (Québec) H3G 1A4
Tél. : 514-934-1934



L'HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL

3801, rue University,
Montréal (Québec) H3A 2B4
Tél. : 514-934-1934



L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA

687, avenue des Pins Ouest,
Montréal (Québec) H3A 1A1
Tél. : 514-934-1934

www.cusm.ca