

HMR Hôpital Maisonneuve-Rosemont
Centre affilié à l'Université de Montréal

Bienvenue

Guide d'accueil

Vous êtes unique. Dites-le... souvent !



Un examen, un prélèvement ou un médicament ? En tout temps, notre personnel soignant se doit de valider votre identité. Dire votre prénom et votre nom, ainsi que votre date de naissance est un geste simple qui vous assure des soins sécuritaires.

Mot de bienvenue

Bienvenue à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Afin de faciliter le déroulement de votre séjour, nous vous remettons ce guide d'accueil qui contient de nombreux renseignements utiles sur le fonctionnement de notre centre hospitalier et sur les services qui vous sont offerts.

Le personnel soignant, l'équipe médicale et tous les employés ont votre santé à cœur. N'hésitez pas à leur faire part de vos préoccupations et de vos besoins.

If needed, interpreters are available.
Se ofrece un servicio de intérpretes.
Un servizio di interprete è disponibile.

Au nom de tous ses membres, le Comité des usagers vous souhaite la bienvenue.

La mission du Comité des usagers est de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

À cet effet, le comité a pour fonction de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, de défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ainsi que d'accompagner et d'assister les usagers dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris lorsqu'ils désirent porter plainte.

En cas de besoin, vous pouvez nous rejoindre en composant le 514 252-3925.

Pour
votre
sécurité

Certains germes peuvent se transmettre par les mains



Lavez-les!

Votre santé est une priorité pour nous : aidez-nous à prendre soin de vous !

Une bonne communication entre vous et les professionnels de la santé est une des clés du succès de votre rétablissement. Donnez le plus d'information possible concernant votre état de santé (vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez, vos allergies, les examens récents que vous avez passés, etc.) N'hésitez pas à poser des questions et à faire part de vos préoccupations. Nous sommes là pour vous aider.

Prévention des infections

Il est important de respecter les consignes de prévention des infections. Que ce soit le lavage des mains, le respect de l'étiquette respiratoire ou toute autre mesure de précaution additionnelle, ces consignes sont affichées à l'entrée de l'établissement, dans les unités de soins et sur les portes de chambre lorsqu'un isolement est requis. Afin d'éviter la transmission des microbes, assurez-vous que vos **visiteurs**, les **médecins** et le **personnel se lavent les mains** avant de vous donner des soins ou des services et qu'ils respectent les consignes spécifiques liées à votre condition.

Le lavage des mains est **le moyen le plus efficace** pour prévenir la transmission d'infections. Certaines bactéries et certains germes peuvent être contractés par les mains contaminées. C'est pourquoi le lavage des mains est particulièrement requis avant de manger et après être allé aux toilettes, ou quand vos mains sont visiblement souillées.

Il est aussi important de respecter l'étiquette respiratoire, soit de tousser ou d'éternuer dans un mouchoir ou dans le pli du coude et de bien se laver les mains par la suite. Le port d'un masque est recommandé en cas de fièvre et de toux.

Il est important d'informer votre médecin ou votre infirmière si vous avez déjà été infecté ou êtes porteur d'une bactérie telle que le *Clostridium difficile* ou d'un germe multirésistant comme le *Staphylococcus aureus* résistant à la méthicilline (SARM), ou l'Entérocoque résistant à la vancomycine (ERV).

Allergies

Informez le personnel soignant de toute allergie dès votre arrivée. Nous vous fournirons un bracelet la signalant.

Besoins spécifiques

Si votre condition requiert des précautions spécifiques, il est important d'en informer l'équipe soignante. Ces informations pourront être transmises lorsque le personnel soignant complétera la collecte de données à votre arrivée. Votre participation et celle de votre famille sont importantes afin que vous receviez des soins adaptés à votre histoire de santé.



Je m'aide à guérir!

Afin de favoriser
mon **retour** à domicile :

- ▶ **Je fais des exercices** avec mes bras, mes jambes et mes pieds le plus souvent possible.
- ▶ **Je change de position** au moins aux deux heures, incluant au lit.
- ▶ **Je me lève** au moins trois fois par jour.
- ▶ **Je porte** mes lunettes, mon appareil auditif et de bonnes chaussures pour me déplacer.
- ▶ **Je prends mes repas assis** dans un fauteuil.
- ▶ **Je marche** aussi souvent que possible seul ou avec l'aide de mes visiteurs. J'utilise au besoin une technique (exemples: canne, marchette, etc.).
- ▶ **Je mange et je bois** selon les recommandations.
- ▶ **J'apporte un effet personnel** pour me distraire (magazine, radio avec écouteur, photos, etc.).

En tout temps,
je suis les recommandations
de l'équipe soignante.

Bouger, c'est la santé

Afin de conserver vos forces, vous serez encouragé à bouger durant votre séjour. À moins d'avis contraire, l'équipe soignante vous incitera à vous asseoir au fauteuil pour vos repas, à vous laver au lavabo, à vous rendre à la toilette et à marcher dans votre chambre ou dans le corridor. Au lit, favorisez la position semi-assise plutôt que couchée et bougez vos bras, vos jambes et vos pieds le plus souvent possible afin de prévenir les complications. En appliquant ces recommandations, vous augmenterez vos chances de vous rétablir plus rapidement.

Chirurgie

Si vous êtes hospitalisé pour une chirurgie, n'hésitez pas à poser des questions afin que l'on vous explique la procédure et les risques de complications. Demandez que **l'endroit à opérer soit marqué sur la peau**. Assurez-vous qu'un parent, un ami ou un bénévole soit à votre chevet pour vous assister dans la période postopératoire.

Chutes

Afin de prévenir les chutes, évitez de vous lever seul de votre lit ou de votre fauteuil si vous vous sentez affaibli. Assurez-vous d'avoir accès à la cloche d'appel et sonnez pour qu'on vienne vous aider. N'oubliez pas d'apporter votre canne, marchette ou autre aide à la marche bien identifiées à votre nom, ainsi que vos pantoufles fermées et antidérapantes ou de bons souliers de marche. N'hésitez pas à informer le personnel soignant si vous avez déjà chuté dans le passé.

Consentement

Vous devrez signer un formulaire de consentement avant de subir une intervention chirurgicale et certains examens. Assurez-vous de bien connaître et comprendre les complications possibles et informez-vous s'il existe un dépliant d'information sur la procédure.

Garder l'esprit alerte

Un état de santé précaire et le fait d'être hospitalisé amènent beaucoup de stress. Si vous ou vos proches constatez des changements au niveau de votre état de conscience ou de votre comportement (agitation ou ralentissement), informez-en l'infirmière. Ces recommandations sont particulièrement importantes si vous êtes âgé. Il est important de porter vos prothèses auditives et vos lunettes. Un calendrier et une horloge à piles vont aussi faciliter votre orientation dans le temps.

Identification

Avant un examen, un prélèvement, un traitement ou l'administration d'un médicament, **en tout temps**, notre personnel soignant se doit de **valider votre identité**. Dire votre prénom et votre nom, ainsi que votre date de naissance est un geste simple qui vous assure des soins sécuritaires.

Médicaments

Apportez vos médicaments ou la liste des médicaments que vous prenez, ainsi que le numéro de téléphone de votre pharmacie, pour qu'ils soient inscrits à votre dossier. Ne prenez **aucun médicament personnel** durant votre séjour à l'hôpital. Si une infirmière ou un autre intervenant en santé vous administre vos médicaments, **assurez-vous qu'il s'agit du bon médicament**. Assurez-vous que cette personne vérifie votre identité avant de vous l'administrer. Si le médicament a l'air différent ou si vous ne savez pas pourquoi on vous l'administre, demandez à la personne de vous expliquer de quoi il s'agit. N'hésitez pas à **poser des questions** sur les médicaments prescrits qui vous sont administrés. Votre rôle est important pour éviter une erreur potentielle.

Votre
séjour

L'HMR est un centre hospitalier universitaire où l'enseignement et la recherche occupent une place importante. À cet effet, vous rencontrerez, au cours de votre séjour, des étudiants en sciences de la santé ou en médecine (étudiants, externes, résidents). Vous pouvez également être invité à participer à un projet de recherche clinique.

La recherche est l'un des volets de la mission universitaire de l'établissement. Il est donc possible que votre médecin traitant soit aussi un chercheur et qu'il vous invite à participer à une recherche dont il est responsable. Vous aurez alors à prendre connaissance d'un document informatif sur cette recherche et vous devrez y consentir librement. L'équipe de recherche vous donnera les informations nécessaires pour éclairer votre décision et vous avez libre choix d'y participer. Le projet de recherche et le formulaire de consentement sont examinés et approuvés par le comité d'éthique de la recherche de l'hôpital. Si vous avez des questions relatives à vos droits à titre de participant à la recherche, vous pouvez contacter le conseiller à l'éthique de l'établissement.

Heures de visites

Les heures de visites générales de l'établissement sont de **14 h à 20 h 30, un maximum de deux visiteurs** à la fois. Toutefois, des conditions particulières peuvent s'appliquer. Elles sont affichées à l'entrée des unités concernées et sur le site Internet de l'hôpital. Afin d'assurer le bon fonctionnement des activités de l'hôpital et de ne pas nuire au travail du personnel soignant, il est important **que les visiteurs respectent** les heures de visites.

Horaire de visites

De 14 h à 20 h 30*



- ▶ Deux visiteurs à la fois



- ▶ Les visiteurs de 12 ans et plus sont admis

Contribuez à la guérison de nos patients.
Respectez les heures de visites.

*Horaire peut différer pour certaines unités.



Supplément de chambre

Les frais d'une chambre privée ou semi-privée sont à votre charge si vous avez fait la demande d'un tel type de chambre. Si l'HMR doit facturer votre assurance, vous avez la responsabilité de vérifier si la totalité des frais seront remboursés par cette dernière. Le montant impayé par l'assurance vous sera facturé. En tout temps, vous pouvez modifier votre choix de chambre en vous présentant, vous ou la personne qui vous accompagne, au Service de l'admission.

Facturations diverses

Si vous n'êtes pas couvert par la RAMQ, vous devez vous adresser, le plus rapidement possible, au Service de la perception, poste 3421, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Tout renseignement concernant la facturation est donné **exclusivement** par le Service de la perception. Tout renseignement donné par le personnel soignant ne pourra être pris en considération lors d'une décision concernant une facturation.

Des nouvelles

Si vos proches désirent prendre des nouvelles de votre état, nous demandons qu'une seule personne, que vous aurez désignée, s'adresse au médecin ou à l'infirmière. Par la suite, cette personne sera le porte-parole auprès des membres de votre famille.

Service téléphonique

Le numéro principal de l'hôpital est le 514 252-3400. Vous pouvez recevoir des appels tous les jours entre 7 h et 22 h (pavillon Rosemont) et entre 7 h et 22 h 30 (pavillon Maisonneuve). Pour faire un appel extérieur local depuis votre chambre, composez le 9 avant le numéro de téléphone. Dans le cas d'un appel interurbain, composez le 2900 et suivez les instructions. Pour joindre une téléphoniste, faites le 0. Un appareil pour malentendants est disponible au 1^{er} étage du pavillon Maisonneuve, sous le téléphone public. L'usage d'appareils sans fil pour faire des appels ou l'envoi de courriels et de messages textes est **strictement interdit** dans tout l'hôpital.

Courriels en provenance de l'extérieur

Pour faire parvenir un courriel à un patient hospitalisé, il suffit de remplir le formulaire sur le site Internet de l'hôpital. Les bénévoles de l'hôpital livreront le message dans les meilleurs délais, du lundi au vendredi.

Courrier et fleurs

Pour expédier du courrier, remettez-le, affranchi, au personnel de l'unité. Des timbres sont en vente aux boutiques du cadeau. Le courrier et les fleurs qui vous sont envoyés vous seront remis par le personnel de l'unité.

Médias

Si un journaliste vous sollicite pour une entrevue sur les lieux de l'hôpital, demandez-lui de communiquer avec la Direction des communications au 514 252-3451. Nous pourrions ainsi assurer le respect de votre intimité.

Effets personnels et objets de valeur

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du bris ou du vol de vos objets/effets personnels.

Pour cette raison, nous vous recommandons d'apporter uniquement le strict nécessaire, soit vos lunettes, vos prothèses auditives ou dentaires avec leur récipient de trempage, ainsi que votre canne, marchette ou autre aide à la marche (bien identifiées à votre nom). Veuillez également vous munir de mouchoirs de papier, serviettes hygiéniques et culottes d'incontinence (s'il y a lieu), robe de chambre et pantoufles fermées et anti-dérapantes ou de bons souliers de marche.

Nous vous conseillons fortement de remettre vos **objets de valeur** à un membre de votre famille ou à les déposer au Service de sécurité de l'hôpital.

Entretien de votre chambre

Aidez-nous à assurer la propreté des chambres : libérez les bords de fenêtres, ne gardez pas de nourriture périssable, jetez les déchets dans la poubelle et rangez vos effets personnels.

Repas

Les repas sont servis dans la chambre. Si vous souffrez **d'allergie, d'intolérance alimentaire** ou devez suivre une diète, vérifiez que le repas servi soit conforme aux consignes alimentaires.

Bénévoles et service spirituel

Le Service des bénévoles peut vous offrir accompagnement, soutien et réconfort à votre demande. Adressez-vous à votre infirmière pour obtenir de l'aide. Le Service spirituel est joignable au poste 4380. Il peut prendre contact pour vous avec le ministre du culte de votre choix. Des messes sont célébrées du mardi au jeudi à 16 h et le dimanche à 10 h au pavillon Maisonneuve (3^e étage centre), ainsi que le vendredi et le dimanche à 16 h au pavillon Rosemont (1^{er} étage centre). Un intervenant en soins spirituels est disponible en tout temps.

Services complémentaires offerts sur place

Bibliothèque

Les usagers qui le désirent peuvent emprunter ou consulter sur place de la documentation et des livres de références. La bibliothèque est située au rez-de-chaussée du pavillon J.A.-DeSève et est ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.

Boutiques du cadeau

Les boutiques sont situées au rez-de-chaussée du Centre de soins ambulatoires et à l'entrée principale du pavillon Rosemont. Les profits récoltés par l'Association des auxiliaires bénévoles sont utilisés pour améliorer le bien-être des usagers.

Cafétérias et restaurants

Les cafétérias sont situées au rez-de-chaussée du pavillon Maisonneuve et au sous-sol du pavillon Rosemont. Des restaurants sont disponibles au rez-de-chaussée du pavillon Maisonneuve et du Centre de soins ambulatoires et à l'entrée principale du pavillon Rosemont.

Coiffeur et soins des pieds

Services à vos frais, offerts dans votre chambre. **Soins des pieds** : poste 7567. Les services de soins des pieds sont offerts le mardi. **Coiffeur** à l'hôpital : poste 3990, (donnez votre nom, votre numéro de chambre et le nom du pavillon). Les services de coiffure sont offerts le mardi au pavillon Maisonneuve et le jeudi au pavillon Rosemont.

Guichets automatiques et comptoir de service / Caisse Desjardins

Les trois guichets des Caisses Desjardins sont situés à l'entrée du pavillon Marcel-Lamoureux, au rez-de-chaussée du Centre de soins ambulatoires et à l'entrée principale du pavillon Rosemont.

Un comptoir avec service est situé à l'entrée du pavillon Marcel-Lamoureux. Heures d'ouvertures : de 11 h à 14 h, du lundi au vendredi. Information : 514 252-3846.

Stationnement

Des stationnements payants sont situés à proximité des pavillons Maisonneuve, Rachel-Tourigny et Rosemont. Information : 514 251-4797.

Téléviseur

Les téléviseurs personnels sont interdits. Pour la location, remplissez le formulaire disponible près des ascenseurs. Les requêtes sont ramassées vers 16 h et traitées dans les heures suivantes.



Certains germes peuvent tuer

Lavez-vous les mains!



HMR Hôpital Maisonneuve-Rosemont
Centre affilié à l'Université de Montréal

Votre
départ

Congé

Dès votre admission, et en fonction de vos besoins, vous et votre famille serez impliqués dans la préparation du retour dans votre milieu de vie. La date de votre congé sera déterminée par votre médecin traitant. N'hésitez pas à poser des questions sur les aliments ou activités à éviter, les éventuelles douleurs ou signes à surveiller, vos nouvelles prescriptions ou toute autre préoccupation que vous pourriez avoir. Si nécessaire, demandez que les consignes soient notées par écrit.

Le jour du congé, vous devez libérer votre chambre **avant 11 h**. Assurez-vous d'en informer la personne qui viendra vous chercher.

Soins à domicile

Si votre état de santé nécessite le suivi d'une infirmière à domicile, une demande sera faite à l'infirmière de liaison. Celle-ci vous rencontrera avant votre départ et prendra les arrangements avec le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de votre territoire pour que vous receviez les soins dès votre retour à la maison.

Appréciation des soins et services

Dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services que nous offrons, nous réalisons régulièrement un sondage auprès de notre clientèle afin de connaître ses attentes et son niveau de satisfaction. S'il vous arrive d'être interrogé, soyez assuré que les informations que vous transmettez seront traitées en toute confidentialité. Merci d'avance pour votre collaboration !

Code d'éthique

L'hôpital est doté d'un code d'éthique régissant les rapports entre les usagers et le personnel de l'hôpital. Nous croyons fermement que l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Le Code d'éthique est disponible sur le site Internet de l'hôpital. Vous pouvez également vous procurer un exemplaire papier en vous adressant à un intervenant. Si vous avez des questions relatives à vos droits, vous pouvez contacter le conseiller à l'éthique de l'établissement.

Vos responsabilités

Les relations entre les usagers et avec les intervenants impliquent le respect, la courtoisie et la non-violence. Ces attitudes sont essentielles au maintien d'un climat harmonieux et propice à une collaboration réciproque. Des règlements sont en place afin de répondre aux besoins des usagers ainsi qu'à la sécurité de tous. Nous nous attendons à votre collaboration quant au respect de ces règlements ainsi qu'au respect des biens matériels. Voici des exemples de comportements qui ne sont pas tolérés : intimidation, menace, violence, harcèlement sexuel ou tout autre comportement pouvant porter atteinte à la santé et à la sécurité des usagers et des employés.

Insatisfactions et plaintes

Malgré tous nos efforts, il peut arriver que vous soyez insatisfait de la qualité des soins et des services reçus. Un mécanisme est prévu pour vous permettre de manifester votre insatisfaction et ainsi, contribuer à ce que certains problèmes soient identifiés et corrigés.

Dans un premier temps, discutez de la situation avec le responsable de l'unité, le personnel ou le médecin concerné. Cette simple démarche suffit souvent à dissiper la cause du mécontentement.

Vous pouvez par la suite vous adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services par téléphone au 514 252-3510, en vous présentant à son bureau à l'entrée du pavillon Rachel-Tourigny, par courriel : 06_hmr_commissaires@ssss.gouv.qc.ca ou par courrier : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, Hôpital Maisonneuve-Rosemont, 5415, boul. de l'Assomption, Montréal (Québec) H1T 2M4. Au terme du délai maximal de 45 jours, vous recevrez un compte rendu des démarches effectuées, des conclusions tirées et, le cas échéant, des correctifs apportés afin d'améliorer la qualité des services. Nous sommes là pour vous guider et vous soutenir dans vos démarches. Le Comité des usagers peut également vous assister dans ce processus.



Aidez-nous à organiser votre départ!

- ▶ Le jour du congé, vous devez quitter la chambre à 11 heures au plus tard.
- ▶ Assurez-vous que quelqu'un pourra venir vous chercher.
- ▶ N'hésitez pas à parler de votre congé à votre médecin ou à votre infirmière.

Un geste pour la santé : la Fondation HMR

Partenaire de l'hôpital depuis 1978, la Fondation HMR l'accompagne dans ses projets visant l'amélioration des soins, le développement de l'enseignement et la croissance de la recherche.

Vous connaissez le dévouement dont font preuve notre personnel et nos médecins. En faisant un don, vous pouvez nous aider à soigner les milliers de patients qui se présentent à l'HMR chaque année. Quelle que soit votre contribution, votre générosité fera une différence pour la santé des nombreux patients traités. Le don en souvenir d'une personne décédée est une façon concrète de témoigner sa sympathie aux proches.

Pour faire un don, remplissez le formulaire disponible un peu partout dans l'hôpital ou rendez-vous sur notre site Internet : www.fondationhmr.ca.
Information : 514 252-3435.

Après votre hospitalisation

Accès à votre dossier médical

Adressez votre demande au Service des archives médicales en personne au rez-de-chaussée du pavillon J.A.-De Sève ou par la poste au 5415, boul. de l'Assomption, Montréal (QC) H1T 2M4. Des frais pourront être exigés. Horaire : lundi au vendredi de 8 h à 16 h. Information : 514 252-3549.

Cliniques externes et radiologie

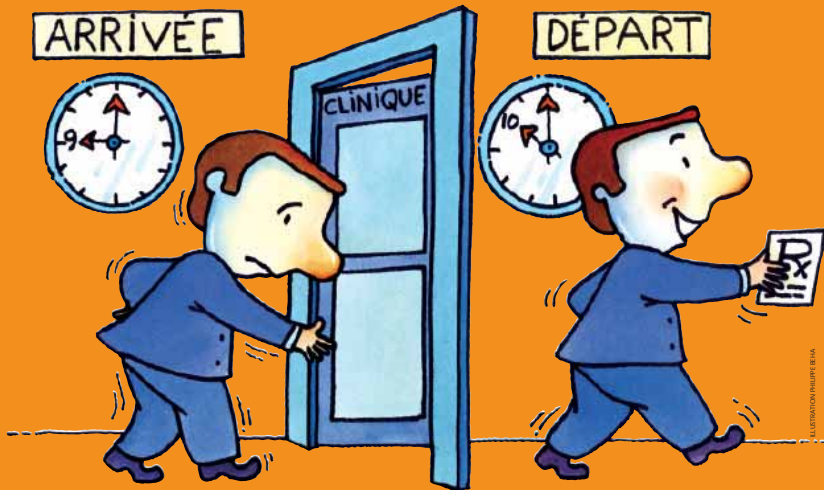
Au moment du départ, il est possible qu'on vous demande de prendre rendez-vous dans une clinique externe ou en radiologie. Assurez-vous que le billet qui vous est remis comporte le nom du médecin et sa spécialité. N'oubliez pas d'apporter à votre rendez-vous : le billet de rendez-vous, la carte bleue de l'HMR, votre carte d'assurance-maladie et, s'il y a lieu, les documents fournis par le médecin qui vous a référé.

Formulaires d'assurance et de retour au travail

Seul votre médecin traitant peut les remplir et les signer.

Prélèvements sanguins

Les centres de prélèvement sont situés au rez-de-chaussée du Centre de soins ambulatoires (de 7 h à 17 h) et au rez-de-chaussée du pavillon Rosemont (de 7 h 30 à 17 h). Présentez-vous sans rendez-vous du lundi au vendredi. Si vous prenez des anticoagulants, une procédure vous sera remise par votre médecin traitant avant de quitter l'hôpital.



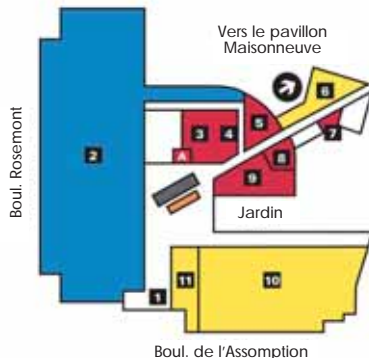
Passez à la vitesse réseau !

- ▶ Vous êtes priorisé P4 ou P5 ?
- ▶ Alors n'attendez plus, présentez-vous à l'une des cliniques réseaux près de chez vous.
- ▶ Les cliniques réseaux offrent des consultations sans rendez-vous, 7 jours sur 7, incluant un service de radiologie et de laboratoire pour les cas urgents.

Liste des cliniques réseaux disponible au poste de triage.

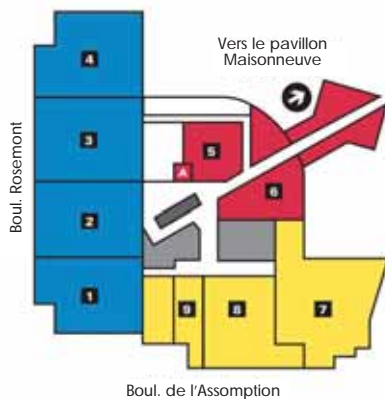
Centre de soins ambulatoires Rez-de-chaussée

- 3 Admission - aile rouge
- 8 Boutique du cadeau - aile rouge
- 6 Cafétéria - aile rouge
- 9 Casse-croûte - aile rouge
- 5 CRID Centre de référence et d'investigation désigné des lésions du sein - aile rouge
- 1 Entrée principale
- 2 Ophtalmologie - aile bleue
- 10 Oncologie - aile jaune
- 7 Centre de ressources spirituelles - aile rouge
- 4 Perception des comptes - aile rouge
- 11 Prélèvements - aile jaune



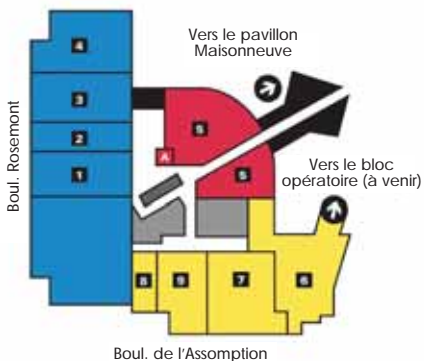
1^{er} étage

- 1 Cardiologie et endocrinologie - aile bleue
- 9 Clinique de relance de l'Urgence - aile jaune
- 3 Dermatologie et gastro-entérologie - aile bleue
- 7 Médecine de jour - aile jaune
- 8 Médecine interne, néphrologie, microbiologie - aile jaune
- 2 Neurologie et rhumatologie, gériatrie - aile bleue
- 5 Orthopédie - aile rouge
- 4 Pneumologie - aile bleue
- 6 Radiologie - aile rouge



2^e étage

- 8 Centre de gestion de la douleur - aile jaune
- 4 Chirurgie dentaire et O.R.L. - aile bleue
- 3 Chirurgie générale, thoracique et neurochirurgie - aile bleue
- 2 Chirurgie plastique - aile bleue
- 1 Clinique d'investigation externe en préchirurgie CIEPC - aile bleue
- 5 Clinique externe d'obstétrique et de gynécologie - aile rouge
- 6 Soins pré et postopératoires - aile jaune
- 7 Urologie et chirurgie vasculaire - aile jaune



Plan

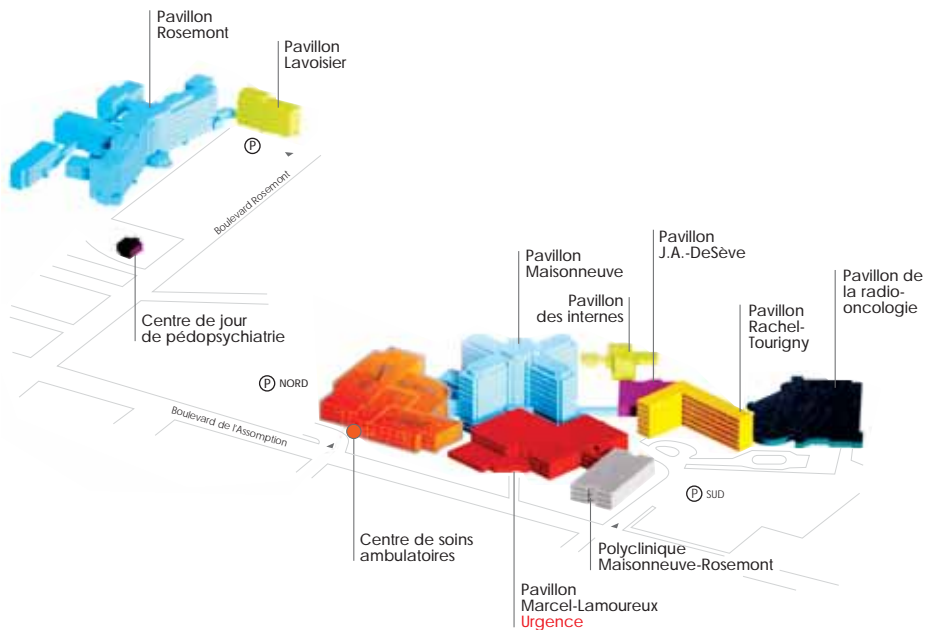


Table des matières

Pour votre sécurité

Allergies et besoins spécifiques	8
Chirurgie	10
Consentement	11
Identification	11
Médicaments personnels	12
Prévention des infections	7

Votre séjour

Bénévoles et service spirituel	19
Bibliothèque et prêt de livres	20
Boutiques du cadeau	20
Cafétérias et restaurants	20
Coiffeur et soins des pieds	21
Courrier, courriels et fleurs	17
Effets personnels et objets de valeur	18
Guichets automatiques	21
Heures de visites	14
RAMQ et facturations diverses	16
Service téléphonique	17
Stationnement	21
Supplément de chambre	16
Télévision	21

Votre départ

Congé	24
Soins à domicile	24
Insatisfactions et plaintes	26



L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont possède dans sa structure un comité des usagers.

Ce comité doit assumer **cinq (5) fonctions** conférées par *la Loi sur les services de santé et les services sociaux* (article 212) et qui sont :

Renseigner

les usagers sur leurs droits et leurs obligations;

Promouvoir

l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;

Défendre

les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;

Accompagner et assister

un usager sur demande dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Le Comité des usagers vous renseigne sur vos droits et vos intérêts. La raison d'être du Comité des usagers : procurer un sentiment de confiance et de sécurité à sa clientèle.

CU Le Comité des usagers, un partenaire
de premier plan!

Pour nous joindre :

Comité des usagers Hôpital Maisonneuve-Rosemont - Pavillon Rosemont
5689, boulevard Rosemont, bureau C-58, Montréal (Québec) H1T 2H1
Téléphone : 514 252-3925 • cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca

Aide-mémoire

Avant de vous présenter à votre rendez-vous à la clinique externe, assurez-vous d'avoir en main :

- Carte d'assurance-maladie
- Carte de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- Requêtes ou rapports d'analyse
- Formulaire d'assurance – retour au travail
- Liste des médicaments prescrits
- Liste de questions pour le médecin
- Papier et crayon pour prendre des notes
- Annulation de mon rendez-vous si je ne peux m'y rendre

Chez le médecin :

- Je partage ma liste de questions
- Je m'assure que le médecin se lave les mains avant de m'examiner
- Je m'assure que le médecin écrit clairement la prescription qu'il me donne
- Je répète les explications du médecin dans mes propres mots pour m'assurer de bien comprendre l'information
- Si nécessaire, je suis accompagné d'un parent ou d'un ami

Cliniques externes de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Centre de rendez-vous :

- Cliniques externes pour adultes : 514 252-3578
- Cliniques externes pédiatriques : 514 374-7940
- Médecine familiale : 514 252-3814
- Ophtalmologie : 514 252-3878
- Physiothérapie : 514 252-3866
- Psychiatrie : 514 252-3914
- Radiologie : 514 252-3535

Ressources médicales

Si vous êtes inquiet de votre santé ou de celle d'un proche, communiquez avec Info-Santé en composant le 811, un service disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Vous pouvez également pour présenter sans rendez-vous à l'une des cliniques réseau suivantes :

- Centre médical Hochelaga
9080, rue Hochelaga, 514 353-8742
- Clinique médicale 3000
3000, rue Bélanger Est, 514 376-7702
- Clinique médicale Domus Médica
5601, rue Bélanger Est, 514 256-5011
- Clinique médicale Maisonneuve-Rosemont
5345, boul. de l'Assomption, bureau RC-60, 514 257-7000
- Polyclinique Pointe-aux-Trembles,
12905, rue Sherbrooke Est, bureau 103, 514 498-4050

Ressources santé et services sociaux

Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la
Pointe-de-l'île de Montréal

- CLSC de Mercier-Est – Anjou, 9503, rue Sherbrooke Est,
514 356-2572
- CLSC de Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est,
13926, rue Notre-Dame Est, 514 642-4050
- CLSC de Rivières-des-Prairies, 8655, boul. Perras,
514 494-4924

Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Lucille-Teasdale

- CLSC de Hochelaga-Maisonneuve, 4201, rue Ontario Est,
514 253-2181
- CLSC Olivier-Guimond, 5810, rue Sherbrooke Est,
514 255-2365
- CLSC de Rosemont, 2909, rue Rachel Est, 514 524-3541

Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de
Saint-Léonard et Saint-Michel

- CLSC de Saint-Léonard, 5540, rue Jarry Est, 514 328-3460
- CLSC Saint-Michel, 3355, rue Jarry Est, 514 374-8223

A graphic of a pink branch with several leaves, positioned at the top of the page.

Partenaire clé de l'hôpital, la
Fondation HMR a comme mission
de soutenir les grands projets et
les besoins constants de l'HMR.

*Si vous désirez nous appuyer dans nos
initiatives pour améliorer le mieux-être
des patients, nous vous invitons à faire
un don via notre site Web:*

www.fondationhmr.ca

Prompt rétablissement

HMR Fondation
de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont