

# BIENVENUE AUX HUG MON GUIDE D'ACCUEIL

---

Clinique de Crans-Montana



# Sommaire

---

Nos engagements ..... 4

## **Votre accueil**

Votre hospitalisation ..... 6

## **Vos soins**

Votre prise en charge ..... 8

Soyez partenaire de vos soins ..... 10

Qualité et sécurité ..... 12

## **Vie pratique**

Votre confort ..... 14

Votre sécurité ..... 16

## **Droits et responsabilités**

Vos droits ..... 18

Vos responsabilités ..... 23

## **Votre départ**

Votre sortie ..... 24

Facturation ..... 25

## **Clinique de Crans-Montana**

Informations pratiques ..... 28

### **Impressum**

#### **Textes**

Direction de la communication

**Photos** Julien Gregorio

**Réalisation** Daniel Jaquet

**Parution** Novembre 2022

**Réf.** 493951

# Bienvenue aux HUG

---

Chère Madame, cher Monsieur,

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) vous souhaitent la bienvenue. Afin que votre séjour se déroule sereinement, nous mettons ce guide à votre disposition. Il a été conçu pour vous présenter, de manière claire et pratique, l'ensemble de nos services.

Aux HUG, l'excellence médicale est mise à votre service. Vous bénéficiez d'expertes et d'experts reconnus internationalement, des derniers progrès en matière diagnostique et thérapeutique ou encore d'un plateau technique de pointe.

Les équipes médico-soignantes sont vos partenaires privilégiés dans votre projet de soins et de vie. Le personnel logistique et administratif est également présent pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible. Les HUG sont à l'écoute de vos besoins et s'engagent à rendre votre prise en charge optimale.

Ayez l'assurance que nous mettons tout en œuvre pour être à vos côtés. Pour nous, l'essentiel, c'est vous.

Merci de votre confiance.



Bertrand Levrat,  
Directeur général

# Nos engagements

---

## **Zéro discrimination**

Aux HUG, nous vous accueillons sans faire de différence par rapport à votre origine, votre religion, vos opinions, votre orientation sexuelle ou votre identité de genre. Les personnes qui vous soignent (médecins, soignantes et soignants) s'engagent à respecter vos croyances et votre culture et celles de vos proches.

## **Un hôpital accessible à toutes et tous**

Aux HUG, nous adaptons les soins à vos besoins spécifiques et à vos possibilités de mobilité et de communication. Si vous êtes en situation de handicap, nous faisons tout pour faciliter votre accueil. Nous vous offrons la prise en charge convenant le mieux à votre situation.

## **Des soins adaptés et respectueux**

Nous vous proposons une prise en charge qui tient compte de vos besoins et de vos préférences personnelles. Nous faisons attention à votre bien-être, au respect de votre intimité et au soulagement de vos douleurs. Nous respectons toujours votre volonté. Si vous n'êtes pas en état de nous dire ce que vous voulez, nous consultons la personne qui vous représente. Nous appliquons vos directives anticipées.

## **Une communication confidentielle et facilitée**

Nous vous informons régulièrement sur votre prise en charge (quels examens sont faits, quels traitements vous sont proposés, etc.).

Vous pouvez poser toutes vos questions à tout moment. Vous avez le droit de demander à consulter votre dossier médical. Nous sommes vos partenaires et partageons avec vous toutes les décisions qui vous concernent. Pour cela, nous vous donnons toutes les explications dont vous avez besoin, le plus clairement et simplement possible.

### **Vous êtes nos partenaires dans les soins**

Nous vous encourageons à prendre une part active dans vos soins. Vous êtes notre partenaire et votre avis compte. En participant à votre prise en charge, vous nous aidez à mieux vous soigner. Nous intégrons aussi vos proches, si vous le voulez.

### **La recherche, mais seulement avec votre accord**

Avant toute participation à une étude clinique, vous recevez une information complète et devez donner votre consentement de manière libre et explicite. Vous n'avez aucune obligation de participer et pouvez vous retirer de l'étude à tout moment.

### **Une qualité des soins évaluée en continu**

Nous avons besoin de vos observations et de votre opinion sur nos soins pour continuer à les rendre meilleurs. Nous vous encourageons à vous exprimer en répondant à nos questionnaires de satisfaction. Si vous rencontrez des difficultés durant votre passage aux HUG, vous et vos proches pouvez vous adresser à tout moment à notre espace médiation.

# Votre hospitalisation

---

**La Clinique de Crans-Montana est spécialisée dans la réhabilitation en médecine interne générale, psychosomatique et postopératoire, ainsi que dans la prise en charge de maladies chroniques. L'équipe pluridisciplinaire comprend une dizaine de professions différentes. Sa situation paisible, au cœur des Alpes valaisannes, contribue de manière optimale au rétablissement.**

## Vérifiez vos assurances

Si vous n'habitez pas dans le canton de Genève ou si vous êtes au bénéfice d'une assurance complémentaire, d'une assurance internationale ou étrangère, contactez le 027 485 61 22 pour contrôler que votre séjour sera bien couvert.

## Admission

En raison de sa localisation hors du canton de Genève, la Clinique de Crans-Montana possède quelques différences d'ordre administratif et logistique. Son règlement vous est remis et expliqué lors de votre admission.

## Transfert

Avant toute admission, un contact est établi avec le service d'admission de la clinique qui se charge de planifier et d'organiser votre hospitalisation. Ce premier contact peut être pris par les HUG ou par votre médecin traitant ou traitante. Le transport entre Genève et Crans-Montana est assuré par un service de bus du lundi au jeudi. Les réservations sont effectuées par le service des admissions de la clinique.



## CHECK-LIST

### **Pour vous enregistrer, vous devez présenter :**

- ▶ la lettre de convocation
- ▶ votre carte d'assurance ou une garantie de prise en charge de votre assurance
- ▶ une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, livret de famille ou permis de séjour pour les personnes étrangères domiciliées en Suisse)
- ▶ si votre hospitalisation fait suite à un accident, la décision de l'assurance indiquant le numéro de sinistre
- ▶ si votre hospitalisation relève d'une décision de l'AI, la décision de cet organisme
- ▶ un dépôt financier ou l'attestation dudit dépôt si vous ne possédez pas une garantie totale établie par une assurance reconnue ou si les soins ne relèvent pas des prestations de base de l'assurance maladie (LAMal)
- ▶ si votre hospitalisation a lieu en chambre privée ou semi-privée, le document de consentement de prise en charge, transmis avec votre convocation, dûment signé (sinon l'hospitalisation n'est pas possible).

### **Personnel d'accueil**

Le personnel d'accueil est à votre disposition à la réception. Il vous accompagne, vous oriente et vous informe.

# Votre prise en charge

---

## Un tableau pour communiquer

Les informations importantes de votre séjour sont inscrites sur un tableau dans votre chambre. Vous y trouvez les noms de l'équipe médico-soignante qui s'occupe de vous, votre programme de la journée ou encore la planification de votre sortie de l'hôpital. Vous-même et vos proches pouvez également l'utiliser pour communiquer vos questions et vos besoins.

## Une équipe autour de vous

Vos besoins ? Nous les écoutons. Vos doutes ? Partagez-les. Vos interrogations ? Exprimez-les. Votre médecin et votre infirmière ou infirmier référents sont là pour répondre à tout moment à vos questions et prendre avec vous les décisions concernant votre santé. Avec votre accord, ils et elles échangent aussi volontiers avec vos proches.

## Un badge pour identifier vos interlocuteurs ou interlocutrices

 médecins	 personnel pluriprofessionnel de santé
 soignants et soignantes	 support, administration et bénévoles
 aides en soins	

## Des soins personnalisés

Dès votre arrivée, le personnel soignant s'entretient avec vous pour connaître votre état de santé. Profitez de ce moment pour donner un maximum d'informations sur vous. Votre participation permet de personnaliser votre projet de soins. Le personnel soignant respecte votre intimité, tout en veillant à votre confort et à votre sécurité. Tout examen ou analyse nécessite votre accord.



## INFO

Les soins prennent en compte toutes les dimensions de la personne. Cette approche mobilise ses ressources afin qu'elle devienne actrice de son rétablissement.

### Vos proches

Un hôpital humain est un hôpital accessible : vos parents et vos proches sont les bienvenus. Leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Ainsi, les visites sont autorisées en chambre de 8h jusqu'à 20h. Cependant, pour la bonne marche des soins, merci de leur recommander de venir plutôt à partir de 10h. En cas de nécessité médicale, les heures de visite peuvent être adaptées.

### Thérapies

Divers traitements sont proposés en physiothérapie, diététique, psychologie et thérapie à médiation corporelle. Ils visent à développer la mobilité et l'autonomie des patients et patientes, à retrouver un rythme de vie, à stimuler l'expression des émotions. Ces thérapies sont renforcées par de l'enseignement thérapeutique.

### Vos proches aidants et aidantes

Leur rôle est essentiel dans votre prise en charge. Si une ou un proche aidant vous rend visite à l'hôpital, dites-lui de s'annoncer auprès des équipes médico-soignantes. Cela permet de faire sa connaissance et de l'intégrer dans vos soins.

### Interprètes

N'hésitez pas à demander l'assistance d'une ou un interprète. Quelle que soit votre langue, y compris la langue des signes, l'équipe soignante peut faire appel à des personnes professionnelles formées à l'entretien médical bilingue. Elles sont tenues au secret médical et rémunérées par les HUG (pas de frais supplémentaires à votre charge).

# Soyez partenaire de vos soins

---

## **Votre participation est indispensable**

Grâce à l'expérience de votre maladie, vous pouvez être acteur ou actrice de votre santé. Pour définir un traitement optimal, l'équipe soignante doit disposer de toutes les informations sur vos problèmes de santé (présents et passés). Dites-lui aussi quels médicaments vous prenez de façon régulière ou ponctuelle.

La participation aux thérapies programmées fait partie intégrante de votre programme de réadaptation. **C'est pourquoi nous vous prions de respecter les rendez-vous qui vous sont fixés et d'être à l'heure.**

## **Exprimez vos besoins**

Les relations avec l'équipe soignante sont fondées sur la confiance, l'écoute et le dialogue. En exprimant vos besoins et votre ressenti, mais aussi vos préférences, vous contribuez à la qualité de votre prise en charge.

Pour des conseils pratiques, demandez ou téléchargez la brochure *Vous et votre médecin, des clefs pour mieux communiquer*.

[www.hug.ch/vous-votre-medecin-clefs-pour-mieux-communiquer](http://www.hug.ch/vous-votre-medecin-clefs-pour-mieux-communiquer)

## **Projet de soins anticipé**

Tout au long de votre parcours médical, les équipes médico-soignantes discutent avec vous, et vos proches si vous le souhaitez, de vos objectifs de soins. Cette réflexion commune s'inscrit dans le cadre du projet de soins anticipé. Celui-ci permet d'anticiper de manière concrète l'évolution de votre état de santé, comme la survenue possible de complications et les mesures thérapeutiques à prendre le cas échéant. Ces échanges réguliers ont pour but de déterminer les types de soins souhaités à chaque étape de votre prise en charge.

## **Aidez-nous à lutter contre la douleur**

Si vous avez mal, parlez-en au personnel soignant afin qu'il évalue régulièrement votre douleur et la soulage. Vos informations sont précieuses, car vous êtes la seule personne à pouvoir dire si votre douleur est calmée ou non. Les médecins ainsi que les professionnels et professionnelles de santé interviennent au quotidien pour optimiser votre traitement antalgique. Pour en savoir plus, demandez ou téléchargez la brochure *Vous avez mal ? Agissons ensemble !*

➔ [www.hug.ch/reseau-douleur/vous-avez-mal-agissons-ensemble](http://www.hug.ch/reseau-douleur/vous-avez-mal-agissons-ensemble)

## **Sécurité médicamenteuse**

À votre arrivée, l'équipe médico-soignante vous demande si vous suivez un traitement. Qu'elle soit prescrite ou non par votre médecin, n'hésitez pas à signaler toute prise médicamenteuse ainsi que le recours à la phytothérapie. L'objectif est d'éviter une interruption inappropriée ou une erreur concernant les doses, les formes galéniques (comprimé, gélule, crème, collyre, etc.) ou les modalités d'administration (prise orale, injection, spray nasal, etc.). Cela permet aussi de vérifier la présence d'interactions entre les médicaments.

Pendant votre séjour hospitalier, l'équipe vous informe lors de toute nouvelle prescription pour prévenir les erreurs médicamenteuses. À votre sortie, les traitements et leur durée sont précisés et une carte de traitement peut vous être remise.

## **Appliquez l'hygiène des mains**

Pour vous protéger des infections, un flacon de solution hydro-alcoolique est mis à votre disposition. Frictionnez-vous les mains :

- ▶ avant et après les repas
- ▶ après utilisation d'un mouchoir
- ▶ lorsque vous quittez votre chambre pour un examen, etc.
- ▶ lorsque vous regagnez votre chambre.

## **Qualité et sécurité**

---

### **Votre bracelet d'identité**

Dès votre admission, vous recevez un bracelet avec votre nom, prénom, sexe et date de naissance, à mettre à votre poignet. Ce bracelet contribue à la sécurité de vos soins, car il aide à contrôler votre identité lorsque vous recevez un traitement ou faites un examen.

Au cours de votre séjour, votre identité est souvent vérifiée. Le personnel soignant vous demandera de dire votre nom, prénom et date de naissance.

## **Prévention des chutes et des escarres**

Des mesures pour prévenir les chutes existent aux HUG : éclairage adéquat, sol glissant signalé, mise à disposition de moyens auxiliaires de marche. De votre côté, veillez à vous munir de chaussures fermées (évités les mules) et n'hésitez pas à demander de l'aide pour vous déplacer.

Si votre état de santé vous empêche de bouger et vous contraint de rester en position couchée ou dans un fauteuil, le risque de développer des escarres est important. Il s'agit de lésions cutanées dues à la pression du corps contre le lit ou le fauteuil. Dans cette situation, suivez attentivement les recommandations du personnel.

## **Mesures d'hygiène particulières**

Pour votre sécurité, les membres de votre équipe médico-soignante se désinfectent régulièrement les mains en les frictionnant avec une solution hydro-alcoolique.

Selon votre situation, d'autres mesures peuvent être nécessaires, comme le port d'un masque, d'une blouse, de gants ou de lunettes de protection. Leur but est de prendre des précautions si vos défenses immunitaires sont diminuées ou si vous présentez un risque infectieux. Ces mesures sont signalées par une étiquette rouge placée sur la porte de la chambre et sur le lit. Certaines consignes s'appliquent également à vous et à vos proches vous rendant visite.

# Votre confort

---

## Art à l'hôpital

Les HUG encouragent la présence de l'art et de la culture au sein des lieux de soins. Des expositions, des concerts ou encore des conférences sont régulièrement proposés aux personnes hospitalisées ainsi qu'à leurs proches.

➔ [www.arthug.ch](http://www.arthug.ch).

## Concerto

Téléchargez l'application Concerto et devenez acteur ou actrice de votre prise en charge. Consultez l'agenda de vos soins, choisissez vos repas, découvrez le corps humain en images. Vous pouvez aussi rédiger vos directives anticipées avec le module Accordons-nous et d'autres fonctionnalités.



## Courrier

Pour recevoir du courrier, votre expéditeur ou expéditrice doit indiquer :

M. ou Mme ..., Unité X, en indiquant l'adresse suivante :

HUG, Clinique de Crans-Montana,  
Impasse Clairmont 2, 3963 Crans-Montana

## Espace vert

La clinique est entourée d'un parc verdoyant et un parcours santé est à votre disposition.

## Information santé

Des brochures et des vidéos vous informent et vous aident à mieux gérer votre maladie. Découvrez-les sur ➡ [www.hug.ch/informations-sante](http://www.hug.ch/informations-sante) et sur la web TV des HUG ➡ [www.youtube.com/KIOSKVIDEOHUG](http://www.youtube.com/KIOSKVIDEOHUG)

L'actualité des HUG est aussi sur les réseaux sociaux :

 @hopitaux.universitaires.geneve

 @hug\_ge

 @Hopitaux\_unige

 HUG - Hôpitaux Universitaires de Genève

## Moyens auxiliaires

Pour faciliter vos déplacements, des fauteuils roulants, cannes et déambulateurs sont mis à votre disposition pour un usage à l'intérieur de l'hôpital. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses (dentaire ou auditive), prévoyez de prendre avec vous les produits nécessaires à leur entretien et les étuis pour les ranger.

## Objets perdus

Veuillez signaler toute perte d'objet à l'équipe soignante.

## Plantes et fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les plantes en terre sont interdites dans les chambres. Cette mesure ne concerne pas les fleurs coupées.

## Téléphone

Un appareil est mis à votre disposition. Pour passer un appel, utilisez la carte à prépaiement, spécifique à la clinique. Un distributeur de cartes se trouve à l'entrée de la cafétéria.

L'usage de votre téléphone privé est autorisé dans le respect des autres personnes présentes. Par contre, il est interdit à la salle à manger.

## Wi-Fi

Vous pouvez accéder partout gratuitement à Internet en vous connectant au réseau ((o))HUG-Public.

# V o t r e s é c u r i t é

---

## Sécurité incendie

En cas de feu, informez tout de suite le personnel du service et respectez les instructions données sur le comportement à avoir en cas d'incendie. Les consignes de sécurité sont affichées dans chaque service et toutes les chambres sont équipées d'un dispositif de détection d'incendie.

L'utilisation de bougies, b tonnets d'encens ou autres objets inflammables est interdit.

## Argent et objets de valeur

Afin de prévenir les risques de vol, nous vous recommandons de ranger vos affaires personnelles (téléphone, ordinateur, portemonnaie etc) sous clé, dans l'armoire personnelle de votre chambre.

Des objets de valeur comme les bijoux et des sommes importantes d'argent peuvent être déposés à la réception de la clinique.



# Vos droits

---

## Une information claire

Vous êtes en droit d'obtenir de celles et ceux qui vous soignent une information claire sur :

- ▶ votre état de santé
- ▶ les traitements et interventions possibles ainsi que leurs bienfaits et leurs risques
- ▶ la garantie de remboursement de votre prise en charge par l'assurance de base obligatoire.

N'hésitez pas à poser des questions afin de décider en toute connaissance de cause. Si vous le souhaitez, une personne proche peut vous accompagner. Sur demande, un résumé écrit des explications vous est fourni. Vous pouvez aussi prendre un second avis auprès d'une ou un médecin extérieur à l'hôpital.

Vous avez aussi le droit de renoncer à recevoir de l'information et devez dans ce cas l'exprimer de manière claire.

## Votre consentement libre et éclairé

Aucun soin ne peut être donné sans votre consentement libre et éclairé. Cette mesure s'applique à toute personne capable de discernement, c'est-à-dire qui a la capacité de comprendre sa situation, d'en apprécier les implications et de décider. Vous avez également le droit de refuser des soins, d'interrompre votre traitement ou de quitter l'hôpital. Le cas échéant, les équipes des HUG vous informent sur les risques liés à cette décision, que vous assumez personnellement. Il vous est demandé de confirmer votre décision par écrit.

Si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer vos souhaits, la ou le médecin cherche à savoir si vous

avez formulé des directives anticipées ou désigné une ou un représentant thérapeutique, qui peut se prononcer à votre place sur la suite de votre prise en charge. Si vous n'avez pas désigné de représentant ou représentante thérapeutique, la ou le médecin doit contacter vos proches selon un ordre légal déterminé afin de leur proposer et de décider ensemble d'un plan de traitement. Toutefois, en cas d'urgence, elle ou il décide seul du meilleur traitement possible pour vous.

### **Vos directives anticipées**

Elles indiquent les traitements médicaux et les soins auxquels vous consentez ou non au cas où vous deviendriez incapable de discernement. L'établissement de directives anticipées doit répondre à un certain nombre de conditions. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler. Rendez-les accessibles en les intégrant à votre dossier médical informatisé. Pour en savoir plus, demandez ou téléchargez la brochure *Vos directives anticipées. Explications et conseils pour les rédiger*.

➤ [www.hug.ch/directives-anticipees](http://www.hug.ch/directives-anticipees)

Si vous souhaitez ouvrir un dossier électronique du patient, rendez-vous sur ➤ [www.cara.ch](http://www.cara.ch) ou adressez-vous à votre équipe médico-soignante.

### **Espace médiation: lieu d'écoute et de dialogue**

Si vous rencontrez des difficultés de communication pendant l'hospitalisation, l'Espace médiation:

- ▶ offre la possibilité de les exprimer
- ▶ facilite la communication et permet de renouer le dialogue avec l'institution

- ▶ rapproche vos préoccupations de celles des professionnels et professionnelles de santé par une meilleure information et une connaissance réciproque
- ▶ sensibilise le personnel médico-soignant à votre vécu hospitalier
- ▶ vous implique dans l'amélioration de la qualité des soins.

Ce lieu d'écoute et de dialogue est également ouvert à vos proches.

➤ [www.hug.ch/espace-mediation](http://www.hug.ch/espace-mediation)

## **Soutien spirituel**

Les HUG disposent d'un service d'accompagnement spirituel et religieux. Sur demande, les aumôneries vous proposent un accompagnement respectueux de vos besoins spirituels et de votre religion ou ceux de vos proches. Il comprend une présence et une écoute active sous forme de visites et d'entretiens ainsi que des services religieux et des rituels. Vous pouvez, en tout temps, vous adresser au personnel soignant ou à la réception pour rencontrer une ou un aumônier accompagnant spirituel, que vous soyez croyante, croyant ou non.

## **Mesure de contention**

Une mesure de contention est une disposition temporaire vous empêchant de bouger et de vous déplacer librement. La ou le médecin ne peut la prendre que si votre comportement présente un danger pour votre sécurité, votre santé ou celle

d'autrui. Vous avez le droit, ainsi que vos proches ou votre représentante ou représentant thérapeutique ou légal, de vous y opposer et d'en demander la levée. Cette requête doit être adressée au Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant.

### **Confidentialité**

Toutes les informations que vous confiez au personnel médico-soignant sont protégées par le secret professionnel. Celui-ci n'a pas le droit de fournir de renseignements à d'autres personnes ni de les laisser consulter votre dossier sans votre accord.

### **Votre accès au dossier HUG**

Si vous voulez consulter votre dossier médical aux HUG ou si vous désirez qu'une ou un professionnel de santé extérieur aux HUG le fasse, vous pouvez y accéder par l'intermédiaire du dossier électronique du patient ou adresser une demande à votre médecin hospitalier. Il ou elle est à disposition si vous souhaitez des explications sur son contenu. Vous pouvez demander une copie des pièces du dossier.

### **Recours au Conseil d'éthique clinique**

Votre prise en charge médicale peut susciter des questions éthiques ou morales. Le personnel soignant de votre unité peut, si besoin, demander l'avis du Conseil d'éthique clinique des HUG. Vous pouvez, ainsi que vos proches, également saisir cette instance.

## **Consentement pour les études cliniques**

En tant qu'hôpital universitaire, les HUG mènent de nombreuses études cliniques. Elles visent à améliorer l'efficacité, la qualité et la sécurité des traitements. En cas de proposition pour une étude déterminée, vous êtes libre d'accepter ou de refuser toute proposition de participation à une telle étude.

## **Consentement général pour la recherche**

Dans le but de contribuer au progrès de la recherche, vous pouvez donner votre consentement pour la réutilisation des données liées à votre santé et de vos échantillons biologiques. Vos données peuvent être mises à la disposition de la communauté scientifique, après accord de la Commission cantonale d'éthique de la recherche, sous forme codée (non identifiable) pour respecter le principe de confidentialité. Cet accord n'entraîne aucun acte médical supplémentaire et vous pouvez révoquer votre consentement en tout temps.

## **Sous-traitance d'examens médicaux**

Certains examens nécessitent de faire appel à des sous-traitants spécialisés, notamment des laboratoires. Le cas échéant, vos données seront transmises au sous-traitant en question. L'équipe médico-soignante reste à votre disposition pour répondre à toute question que vous pourriez avoir à ce propos.

# Vos responsabilités

---

## Respect d'autrui et du matériel

Merci de respecter le personnel ainsi que les autres patients, patientes et leur entourage. Toute violence verbale ou physique est interdite et peut faire l'objet de poursuites pénales. Le matériel de l'hôpital mis à votre disposition est sous votre responsabilité. Prenez-en soin. Les frais liés à des dégradations volontaires sont à votre charge. Vous restez par ailleurs responsable des effets personnels et valeurs que vous conservez auprès de vous.

## Discrétion et tranquillité

Afin de respecter le repos de chacune et chacun, essayez de limiter le nombre de personnes vous rendant visite en même temps et tenez compte des horaires autorisés. Pensez aussi à la tranquillité de vos voisines et voisins de chambre en privilégiant les écouteurs lorsque vous utilisez votre smart-phone, tablette ou tout autre appareil audiovisuel.

## Hôpital non fumeur

Tous les locaux à l'intérieur des bâtiments, y compris les balcons et les terrasses des cafétérias, sont non fumeurs. Cette interdiction concerne également la cigarette électronique. Fumer ou vapoter à moins de dix mètres des portes et des fenêtres n'est pas autorisé. Il existe un abri extérieur destiné aux fumeurs et fumeuses situé à quelques pas de l'entrée.

La consommation d'alcool, de cannabis ou de substances illicites est interdite à l'intérieur de l'hôpital.

## Photos et vidéos

Il n'est pas autorisé de prendre des photos ou vidéos des autres personnes hospitalisées et du personnel médico-soignant. Tout enregistrement sonore ou d'image lors d'un soin est également interdit.

## Présence en chambre

Votre présence en chambre est importante:

- Lors des tournées du personnel infirmier (avant 8h et une demi-heure avant chaque repas)
- Durant la visite médicale (deux fois par semaine)

# Votre sortie

---

## Préparation de votre sortie

La date de votre départ est fixée en accord avec votre médecin. Cette sortie est préparée avec vous afin de faciliter votre retour à la vie quotidienne.



## CHECK-LIST

**Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de recevoir :**

- ▶ un avis de sortie
- ▶ un certificat médical ou arrêt de travail (si besoin)
- ▶ une carte indiquant votre traitement
- ▶ une ordonnance (si besoin)
- ▶ une prescription de physiothérapie ou pour des soins à domicile (si besoin)
- ▶ un rendez-vous de suivi auprès de votre médecin généraliste ou à l'hôpital.

## Sortie contre avis médical

Vous pouvez quitter l'hôpital en tout temps. Si, après avoir pris connaissance des risques encourus, vous prenez cette décision contre l'avis médical, vous en supportez la responsabilité.

## Votre lettre de sortie

Un rapport médical est adressé à votre médecin traitant ou traitante sous la forme d'une lettre de sortie. Sauf avis contraire de votre part, celle-ci est aussi envoyée au médecin qui vous a fait hospitaliser. Vous pouvez en demander une copie.

## Conseils

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de récupérer :

- ▶ vos affaires personnelles
- ▶ les radiographies que vous avez apportées avec vous
- ▶ vos médicaments personnels si vous les avez donnés au personnel soignant.

## Soins à domicile

Votre canton de résidence dispose d'un large réseau d'aide et de soins à domicile proposant de nombreuses prestations comme une aide pour le ménage ou des repas à domicile. Demandez au personnel soignant les coordonnées utiles.

# Facturation

---

## Tarifs

Votre assurance maladie prend en charge votre séjour tant qu'une hospitalisation est justifiée par votre état de santé. Si votre assurance dépend du régime suisse de l'assurance maladie, une participation de 10% des frais est à votre charge, jusqu'à un maximum de 700 francs par année civile, déduction faite de votre franchise annuelle.

Attention : votre assurance maladie cesse de couvrir le coût de votre hospitalisation lorsque celle-ci ne se justifie plus sur le plan médical. Elle nous adresse un courrier annonçant la fin possible de votre prise en charge. Si une sortie ou un transfert ne peut pas être organisé et que votre séjour se prolonge, les frais passent à votre charge, comme par exemple les frais de pension dans l'attente d'une place en EMS. Votre infirmière ou infirmier référent pourra vous mettre en rapport avec une ou un assistant social pour plus de précisions.

### **Information à l'assurance**

A la fin de votre séjour aux HUG, le diagnostic vous concernant apparaît sur votre facture sous la forme d'un code. Si vous ne souhaitez pas que votre assureur ait connaissance de ce code diagnostique, vous devez le dire à la ou au médecin qui vous suit à l'hôpital. Le code sera alors transmis à la ou au médecin-conseil de votre assurance et il ne figurera pas sur la facture envoyée à votre assurance.

### **Participation aux frais de séjour**

L'ordonnance sur l'assurance maladie prévoit une contribution de chaque personne hospitalisée aux frais de séjour (nourriture, logement). Ce montant fixe de 15 francs par jour n'est pas facturé par les HUG, mais par votre assurance maladie. Il figure uniquement sur le décompte de l'assurance maladie. Aucune déduction n'est possible (par exemple si vos proches vous apportent vos repas à l'hôpital ou si vous êtes à jeun).



# Informations

## pratiques

---

### Clinique de Crans-Montana

Impasse Clairmont 2, 3963 Crans-Montana

 027 485 61 11 (admissions: 027 485 61 22)

 [www.hug.ch/crans-montana](http://www.hug.ch/crans-montana)



Transport par bus HUG Genève – Crans- Montana lundi/mardi/mercredi/jeudi (sur demande). Rendez-vous à 8h30 à la réception principale des HUG, rue Gabrielle-Perret- Gentil 4, 1211 Genève. Vous serez dirigé vers la salle intersites où notre chauffeur vous prendra en charge et vous arriverez à la clinique en fin de matinée.

La clinique est accessible en voiture ou en train jusqu'à Sierre, puis en funiculaire ou bus.



Accueil: lu-di, 8h-19h



Les visites sont libres jusqu'à 20h.  
À partir de 8h en chambre.



Lu-di: 8h30-19h15

### Cafétéria

Ouverte 7 jours sur 7, la cafétéria est un espace de détente et d'échange pour les personnes hospitalisées, en visite ou employées à la clinique. Des expositions régulières d'artistes y sont organisées et contribuent à la convivialité du lieu.

## Chambres

Les chambres sont exposées au sud et bénéficient d'un balcon spacieux avec vue sur les montagnes. Elles sont équipées de téléphone direct, d'appel d'urgence et de Wi-Fi. Des télévisions peuvent être louées sur demande.

## Espace médiation

Les médiateurs et médiatrices sont joignables au 022 372 22 28 ou à l'adresse [hug.mediation@hcuge.ch](mailto:hug.mediation@hcuge.ch).  
Entretien sur rendez-vous.

## Linge

Pensez à apporter votre nécessaire de toilette, pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, des pantoufles – fermées de préférence – et tout autre article dont vous pourriez avoir besoin.

## Salle à manger

Le personnel de cuisine et de service vous accueille dans ce lieu spacieux et lumineux pour vous servir des plats soignés et équilibrés. Différents menus sont proposés selon les indications médico-diététiques.

## Parking

L'utilisation d'un véhicule privé (voiture, moto, vélo) est interdite durant votre hospitalisation. Par conséquent, nous vous encourageons à vous faire conduire à la Clinique par une personne de votre entourage, emprunter les transports publics ou la navette organisée au départ de Genève (voir page 28). 2

## Lessive

Une buanderie équipée d'une machine à laver et d'un séchoir à prépaiement est à votre disposition. Pour des raisons d'hygiène, il est interdit de faire sa lessive dans les lavabos et de sécher votre linge sur les balcons.

## **Salons**

Plusieurs salons sont à disposition des patientes et patients. Ils sont équipés de télévisions, bibliothèques et jeux de société.

## **Service d'animation**

Diverses activités sont proposées. Elles visent à stimuler la créativité et la socialisation des patientes et patients. Des balades dans la nature, des visites culturelles et des soirées à thème sont notamment organisées.

## **Visites**

Vos proches peuvent vous rendre visite tous les jours de 8h jusqu'à 20h.

## **Activités sportives / salle de fitness**

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez utiliser les divers appareils de fitness qui équipent la salle d'entraînement du service de physiothérapie. Les horaires sont indiqués sur la porte.

Attention: les activités plus intenses, comme les promenades en montagne, le ski, le tennis etc., ne sont pas autorisées durant votre séjour.

## **Salon de coiffure**

Un salon de coiffure est ouvert une fois par semaine. Vous pouvez prendre rendez-vous à la réception.



**KEISHA VOUS  
REMERCIE  
D'AVOIR  
SAUVÉ  
MICHEL  
DONNER  
SON SANG  
C'EST  
SAUVER  
DES VIES**



Hôpitaux  
Universitaires  
Genève

 [www.dondusang.ch](http://www.dondusang.ch)

L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

Fondation  
privée des

HUG

GRÂCE À SES DONATEURS,  
LA FONDATION PRIVÉE DES  
HUG RÉALISE DES PROJETS  
INNOVANTS ET AMBITIEUX  
AVEC 3 OBJECTIFS



# AUGMENTER LE BIEN-ÊTRE DU PATIENT

Exemple de projet réalisé: favoriser la réhabilitation cardiaque par l'exercice physique encadré par des professionnels.



# AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS



Infokids

Exemple de projet réalisé: création de l'application Infokids pour une assistance interactive lors d'urgences pédiatriques.



# FAVORISER LA RECHERCHE MÉDICALE

Exemple de projet réalisé: soutenir la recherche en immunothérapie pour lutter contre les tumeurs cérébrales.

L'EXCELLENCE  
MÉDICALE  
POUR VOUS,  
GRÂCE À VOUS.



Pour faire un don :  
[www.fondationhug.org](http://www.fondationhug.org)  
IBAN CH75 0483 5094 3228 2100 0  
T +41 22 372 56 20  
Email: [fondation.hug@hcuge.ch](mailto:fondation.hug@hcuge.ch)