

LIVRET D'ACCUEIL

DOCUMENT D'INFORMATION
À LIRE AVANT VOTRE HOSPITALISATION

CARDIOLOGIE **MÈRE-ENFANT**
CHIRURGIE CARDIAQUE **ONCOLOGIE**
CHIRURGIE THORACIQUE **OPHTALMOLOGIE**
CHIRURGIE VASCULAIRE **ORTHOPÉDIE**
DIALYSE **PNEUMOLOGIE**
CHIRURGIE DIGESTIVE **PSYCHIATRIE DE L'ADOLESCENT**
GASTRO ENTÉROLOGIE **RÉANIMATION POLYVALENTE**
MÉDECINE INTERNE **UROLOGIE**
GYNÉCOLOGIE

L'INSTITUT
MUTUALISTE
MONTSOURIS





Madame,
Monsieur,

Vous êtes ou allez être hospitalisé à l'Institut Mutualiste Montsouris. Créé par la Mutualité Fonction Publique, cet établissement privé à but non lucratif est ouvert à tous dans un environnement résolument moderne et confortable. Notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, sera de nature à faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos proches et de vos visiteurs. D'autres informations importantes sur le déroulement de votre séjour sont diffusées sur un canal accessible gratuitement sur la télévision de votre chambre. Vous pouvez également consulter notre site internet.

Avec l'ensemble du personnel, je vous souhaite un bon séjour et un prompt rétablissement.

Jean-Michel Gayraud
Directeur Général

Les activités de l'Institut Mutualiste Montsouris couvrent un large champ de pathologies médicales et chirurgicales avec des équipes hautement spécialisées.

L'hôpital est **organisé en départements** cliniques et médico-techniques. Tous sont placés sous la responsabilité d'**un praticien responsable de département**.

Conforme à ses valeurs mutualistes, pour **une réelle égalité d'accès aux soins de tous**, les médecins de l'IMM, salariés, ne pratiquent aucun dépassement d'honoraires.

Standard : Tél. 01 56 61 62 63

Pour joindre un patient hospitalisé : 01 56 61 62 33

Site Internet : www.imm.fr - Mail : contact@imm.fr

BIENVENUE À L'INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS

Préparer votre hospitalisation avec la pré-admission

Si votre hospitalisation est programmée à l'issue de votre consultation, **vous devez vous présenter au bureau réception-hospitalisation** situé au rez-de-chaussée, dans le hall d'accueil, pour effectuer les démarches administratives de pré-admission qui faciliteront votre prise en charge le jour de votre entrée.

Lorsque votre hospitalisation est programmée à l'issue de votre consultation, l'Institut Mutualiste Montsouris met à votre disposition un service numérique qui vous permet de réaliser votre admission en ligne. Pour cela, il suffit de retourner sur la page d'accueil du site ou de cliquer ici.

Des informations sur l'IMM et le déroulement de votre séjour sont diffusées et accessibles gratuitement sur la télévision de votre chambre. N'hésitez pas à en prendre connaissance.

VOTRE ENTRÉE

Les formalités administratives

Les documents à présenter lors de votre pré-admission ou admission :

- **Carte Vitale ou attestation** faisant apparaître une ouverture de droits en cours.
Des lecteurs sont à votre disposition dans les espaces de la réception consultation et aux admissions (réception-hospitalisation) pour la mise à jour de vos droits.
- **Pièce d'identité avec photo** : carte d'identité, passeport...
- **Bulletin de situation** dans le cas d'une précédente hospitalisation datant de moins d'un an.
- **Maternité** : carte vitale mentionnant la grossesse.
- **Pour les accidents du travail** : le volet n° 2 de la déclaration datée remise à l'employeur.
- **Pour les bénéficiaires de l'article 115** : le carnet de soins gratuits.
- **Patients sous tutelle ou autres mesures de protection** : merci de le signaler au moment de l'admission.
- **Pour les adhérents à une mutuelle ou à un autre organisme de tiers-payant** : prise en charge du forfait journalier ou du forfait participation assuré, celle du ticket modérateur ou celle de la chambre (code FINESS de l'IMM à communiquer à votre mutuelle : 750150104).
- **Pour les mineurs**, les deux parents ou le tuteur devront signer un document autorisant les soins ou les interventions nécessaires lors du séjour de l'enfant.



A noter qu'en l'absence de ces pièces justificatives, la totalité des dépenses sera facturée au patient.

L'IMM est un hôpital ne pratiquant aucun dépassement d'honoraires.

VOTRE ENTRÉE

Bénéficiaire de la Sécurité Sociale

Si vous n'êtes pas couvert à 100%, la prise en charge de vos frais d'hospitalisation sera limitée à 80%. Dans tous les cas, le forfait journalier reste soit à votre charge, soit à la charge de votre mutuelle ou d'un organisme de tiers payant. Le Forfait Participation Assuré (FPA) peut vous être facturé pour un acte supérieur ou égal à 120 euros.

Non bénéficiaire de la Sécurité Sociale

Vous devrez verser, avant votre entrée, un acompte calculé sur la base de la durée prévisible de votre séjour (à défaut 10 jours), renouvelé en cas de prolongation de l'hospitalisation. A la fin du séjour, le montant des acomptes versés sera déduit du montant total des dépenses d'hospitalisation.

• Ressortissant de la Communauté Européenne

Vous devrez présenter le formulaire E112. Une prise en charge devra être validée par le Centre des Relations Internationales.

Chambre particulière

Vous pouvez demander une chambre individuelle. Le service des admissions vous renseignera sur le tarif en vigueur et les modalités de prise en charge par votre mutuelle. Veuillez noter que selon l'activité le jour de votre admission, il est possible qu'aucune chambre individuelle ne soit disponible. Une chambre dans un autre service pourrait vous être attribuée.

Si vous êtes en chambre particulière, vous pouvez demander un lit accompagnant pour l'un de vos proches (dans la limite des disponibilités), donnant lieu à une facturation par nuitée. Le dîner et le petit-déjeuner font partie du prix forfaitaire. Afin que votre proche puisse en bénéficier le jour même, pensez à le préciser et à réserver votre lit accompagnant avant 15h.

VOTRE SÉJOUR

Le jour de votre hospitalisation

- Si toutes les formalités administratives ont été accomplies au moment de la pré-admission, vous vous présenterez à l'accueil central qui vous orientera vers l'unité de soins où vous êtes attendu.
- Si ce n'est pas le cas, vous devrez vous présenter au bureau réception-hospitalisation :

du lundi au vendredi : 8h - 18h le samedi : 8h30 - 17h ; fermeture les dimanches et jours fériés.

Votre identité

Bien vous identifier permettra de sécuriser votre prise en charge tout au long de votre séjour. Il vous sera fréquemment demandé de décliner votre identité (entres autres : nom, prénom, date de naissance).

 « **Votre identité, c'est votre sécurité** »



Télévision - Téléphone - Wifi

Si vous souhaitez bénéficier de la télévision, de l'accès internet par WiFi ou d'une ligne téléphonique, adressez vous aux soignants qui vous orienteront.

Pour vous joindre par téléphone, vos proches devront composer le 01 56 61 62 33 et suivre les indications délivrées par le répondeur.

Hygiène

Pour mieux lutter contre les infections, utilisez régulièrement le produit hydro-alcoolique. Des distributeurs sont installés dans chaque chambre et dans les couloirs pour vous et vos visiteurs.

Règles de vie collectives

Pour préserver le repos des autres patients, il convient d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de télévision, de limiter les communications téléphoniques tard dans la nuit et de respecter les heures de visites.

Il est formellement interdit de fumer dans l'établissement (y compris les cigarettes électroniques).

Pour des raisons d'hygiène, de respect de votre régime alimentaire et de sécurité sanitaire, vous ne devez pas vous faire apporter des denrées alimentaires et boissons.

Les effets personnels

Merci d'apporter : **serviettes et gants de toilette, chemise de nuit, pyjama**, robe de chambre, chaussons fermés et nécessaire de toilette.



Il est indispensable d'apporter les boîtes de protection de vos prothèses auditives et dentaires ainsi que le boîtier de vos lunettes identifiées par votre nom.

VOTRE SÉJOUR

L'IMM ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol de vos biens et valeurs.

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objet de valeur, de bijou ou de somme d'argent importante. Nous vous conseillons de les remettre à vos proches ou dans le coffre individuel disponible dans votre chambre.

Attention, les sacs à main, certains ordinateurs et tablettes ne rentrent pas dans ces coffres. Vous avez aussi la possibilité de déposer vos biens et valeurs dans le coffre central de l'établissement. Pour cela merci de formuler votre demande auprès du cadre de santé du service.

Votre traitement médicamenteux habituel

Pour éviter toute rupture de votre traitement médical habituel, nous vous demandons d'apporter votre (vos) dernière(s) ordonnance(s) et une boîte avec vos médicaments conservés dans leur emballage d'origine. Vous devrez les remettre à l'infirmière. Le médecin réévaluera le traitement si besoin.

 **N'oubliez pas de les réclamer le jour de votre sortie.**

L'IMM vous fournira les médicaments nécessaires pendant votre hospitalisation. Si vous êtes porteur de prothèses (oculaires, auditives, dentaires...), vous devez le signaler aux professionnels de santé.

Engagement contre la douleur

Ne souffrez pas en silence. Parlez-en au médecin référent, aux infirmières qui vous prennent en charge. L'équipe douleur est disponible pour vous. Un Comité de Lutte contre la Douleur, composé de médecins et de soignants des différents départements se réunit de façon régulière pour organiser et améliorer le traitement de la douleur de nos patients.

Sortie de l'établissement avant la fin prévue de votre prise en charge

Si vous souhaitez quitter l'établissement avant la fin du séjour, vous devez signer une demande de sortie contre avis médical. Prenez le temps d'échanger avec le médecin référent, l'équipe de soins pour expliquer vos raisons et pour bien comprendre la portée éventuelle de votre acte.

Vos interlocuteurs sont identifiables

Chaque professionnel intervenant auprès de vous est identifié par une tenue et un badge nominatif. Cela vous permet de connaître son nom, sa fonction et de faciliter vos échanges.

Le service social

Des assistantes sociales sont à votre disposition pour vous conseiller et vous aider à résoudre vos difficultés. Adressez-vous aux cadres de santé si vous souhaitez les solliciter.

Elles pourront également vous aider à organiser vos soins de suite en accord avec votre médecin. Vous pouvez en exprimer la demande lors de votre consultation pré-opératoire.



Le culte

L'IMM respecte les opinions et les croyances de ses patients. Un lieu de recueillement est accessible par tous les patients 24h/24 au rez-de-chaussée (près des consultations). Un ministre du culte peut se rendre à votre chevet. Il vous suffit d'en exprimer le souhait auprès du personnel soignant. Ses coordonnées sont également diffusées à titre indicatif sur les télévisions des chambres de l'IMM.

Les visites de vos proches

Les visites sont autorisées entre 14h et 20h (16h et 20h en maternité et 24h/24 en réanimation).

Les visites des enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisées, exception faite pour les frères et sœurs des enfants nés à l'IMM et à condition qu'ils ne soient pas malades et ce, pour des raisons évidentes de risque de transmission.

Le suivi de votre maladie

Durant votre hospitalisation, votre médecin traitant ou tout autre médecin de votre choix sera informé et consulté.

La qualité à l'IMM

En 2022, l'IMM a obtenu le label « Haute qualité des soins », le plus haut label de certification délivré par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ce résultat est le fruit du travail de l'ensemble des collaborateurs de l'IMM.

En place depuis 20 ans, la certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés.

Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé : les experts-visiteurs. Ainsi l'HAS (Haute Autorité de Santé) vérifie, après analyse et interrogation des personnels soignants et non-soignants, que toutes les conditions sont réunies pour garantir la qualité des soins, la sécurité des patients et le respect de leurs droits.



VOTRE SORTIE

Dans la plupart des cas vous sortirez le matin avant 11h.

Vous devez passer ou envoyer une personne de votre entourage au bureau réception-hospitalisation afin de régler votre situation administrative ou comptable. Vos bulletins de sortie vous seront remis à ce moment là ainsi que les ordonnances, les documents nécessaires à votre sortie ainsi que, le cas échéant, des documents d'information nécessaires au bon suivi de votre traitement.

 **Pensez à demander tous vos documents personnels et médicaux (radiographies, traitement médical) apportés en début d'hospitalisation et à récupérer tous vos effets personnels laissés dans le coffre.**

Le retour à domicile

Si votre état de santé le justifie et **selon la libre appréciation** du médecin, une prescription médicale de transport pour un VSL ou un taxi conventionné peut vous être délivrée. Vous devrez être muni de votre attestation de droits fournie par votre centre de Sécurité Sociale datant de moins de 6 mois pour éviter une avance de frais.

En raison d'un manque de taxis conventionnés en Île-de-France, l'attente peut être longue sur certains créneaux horaires. Une hôtesse d'accueil peut également vous appeler un taxi dont la course vous sera facturée.

VOS DROITS

La personne de confiance


En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité des soins, il sera demandé lors de l'admission à tout patient majeur (à l'exception de ceux sous tutelle) de désigner une "**personne de confiance**".

En dehors de votre présence, cette personne ne sera consultée **que** dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir **vous-même** l'information nécessaire.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner lors de vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'IMM. Cette désignation est révocable à tout moment et n'est pas obligatoire. Vous pouvez télécharger le formulaire sur internet.

La personne de confiance ne se confond pas avec la personne à prévenir.

 **Cela peut évidemment être la même personne. Mais si vous désignez uniquement la personne à prévenir, cette dernière ne sera pas automatiquement considérée comme la personne de confiance. Par ailleurs, aucune information médicale ne peut être donnée par téléphone (personne de confiance, proche, famille..) dans la mesure où il est impossible de vérifier l'identité de la personne qui appelle.**

Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Par cet écrit, vous faites connaître vos souhaits concernant les questions relatives à la fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements et sur le don d'organes.

Ces directives seront écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance du rédacteur. Leur durée de validité est illimitée. Elles sont révocables à tout moment.

Vos droits essentiels sont résumés dans la charte de la personne hospitalisée. Elle est affichée dans les lieux de passage de l'établissement. Vous pouvez également la consulter sur le site internet du ministère de la santé.

Vos données médicales, recueillies lors d'une hospitalisation, d'une consultation ou d'un examen à l'IMM, pourront être utilisées à des fins de recherches scientifiques menées par nos cliniciens. Lors de votre prise en charge, un formulaire d'explication avec un consentement spécifique (dit consentement CRB) vous sera délivré.

Si vous vous opposez à ce changement de finalité, merci de le signaler au médecin qui vous prend en charge.

L'IMM a travaillé et mis en place **une Charte de la Bienveillance en 10 points**. Affichée dans différents points de l'établissement, elle vous permettra de prendre connaissance des engagements de l'ensemble des équipes envers vous et vos proches.

VOS DROITS

Gestion de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge et de l'exercice de ses missions d'intérêt public, l'IMM détient certaines données relatives à votre identité, votre âge, votre situation familiale, votre activité professionnelle et votre santé. Celles-ci sont compilées dans votre dossier médical et votre dossier administratif. Elles sont notamment utilisées pour assurer votre diagnostic et vos soins, pour la gestion administrative de votre dossier et pour la facturation des actes médicaux. Elles sont réservées à l'usage des services intervenant dans votre prise en charge et ne peuvent être consultées que par les professionnels tenus au secret. Sauf opposition de votre part et conformément à la réglementation applicable en matière de secret médical, les éléments qui constituent votre dossier médical peuvent être échangés entre les professionnels de santé, même extérieurs à l'IMM, qui assurent votre suivi. Cet échange s'inscrit dans un objectif de bonne coordination des soins et coopération entre professionnels. Sans votre consentement, aucune de ces informations ne sera transmise à votre famille, à vos proches ou à la personne de confiance que vous avez éventuellement désignée. En revanche, si la réalisation d'un acte ou d'un traitement est recommandée mais que vous n'êtes pas en mesure d'y consentir, des informations concernant votre état de santé et l'acte proposé leur seront communiquées.

Conformément au délai légal, votre dossier médical est conservé par l'IMM pour une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. Les données utilisées pour la gestion administrative de votre dossier seront également conservées suivant le délai légal.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez des droits d'accès, de modification, d'effacement et de portabilité des informations vous concernant, ainsi que des droits de limitation et d'opposition à leur traitement. Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez contacter le délégué à la protection des données de l'IMM à l'adresse : dpo@imm.fr. Vous disposez en outre du droit d'exercer une réclamation auprès de la CNIL.

Exprimez vous et partagez votre expérience à l'IMM

Une affiche d'information est à votre disposition dans votre chambre (au dos de la porte de la chambre). Elle vous indiquera les différentes modalités pour nous faire part de votre satisfaction, de vos remarques.

Plaintes et réclamations

Vous avez à disposition un formulaire « les patients s'expriment » que vous pouvez demander lors de votre séjour au personnel du service, qui l'adressera à la Direction Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les Usagers. Vous pouvez le remettre au cadre du service ou nous l'adresser par voie postale.

Vous pouvez également nous écrire sur papier libre, nous nous engageons à vous répondre.

La Directrice, responsable de la relation avec les usagers peut être contactée après que vous en ayez fait la demande auprès d'un cadre de santé. Dans la mesure du possible et notamment des contraintes d'horaires, nous ferons le maximum pour venir vous rencontrer dans votre chambre.

Vous pouvez également saisir la Commission Des Usagers (CDU) de l'IMM.

VOS DROITS

Les membres de la CDU sont :

Pour les représentants des usagers :

- **Mme Geneviève Dolivet** (association Oldup) : genevieve.dolivet-charpentier@orange.fr
- **Mr Rémy Decker** (association Oldup) : r.decker@free.fr
- **Mme Marie-Odile Kirchhoffer** (association Ligue contre le Cancer) : marie-odile@kirchhoffer.fr
- **Mr Rodolphe Halama** (association Le Lien) : halamarodolphe@yahoo.fr

Pour les représentants de l'IMM :

- **Pr Marc Beaussier**, chef du Département d'Anesthésie, Président de la CDU et médiateur médical : marc.beaussier@imm.fr
- **Dr Pierre Charles**, docteur en médecine interne, médiateur médical suppléant : pierre.charles@imm.fr
- **Mr David Colmont**, directeur des soins, médiateur non médical : david.colmont@imm.fr
- **Mme Amina Mekkaoui**, responsable des archives, médiateur non médical suppléant : amina.mekkaoui@imm.fr
- **Mme Nathalie Bass**, directeur de la recherche clinique, de la qualité et des risques : nathalie.bass@imm.fr
- **Dr Olivier Untereiner**, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins : olivier.untereiner@imm.fr
- **Mme Myriam Lutan**, responsable des contentieux patient : myriam.lutan@imm.fr
- **Mme Ersilia Gioeli**, gestionnaire de risques/responsable qualité : ersilia.gioeli@imm.fr

Si vous souhaitez signaler un événement sanitaire indésirable s'étant déroulé dans le cadre de votre séjour à l'IMM, vous avez la possibilité d'une part d'écrire à la Direction Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les Usagers, d'autre part de demander à rencontrer les médiateurs de l'hôpital et enfin de le reporter directement sur une plateforme gérée par le ministère de la santé et accessible sur son site internet.

Cet événement sanitaire indésirable est un événement non souhaité qui peut affecter votre santé et qui s'est réalisé suite à l'utilisation d'un médicament, d'un dispositif médical ou la réalisation d'un acte de soin... (voir la liste complète sur le site du ministère).

Par ailleurs, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction (demandez le si vous n'en disposez pas). En outre, vous serez destinataire quelque temps après votre hospitalisation complète ou en ambulatoire, d'un questionnaire adressé sur votre mail personnel, par la Haute Autorité de Santé. N'oubliez pas d'y répondre, c'est un élément très important pour nous permettre de nous améliorer. Si vous n'avez pas donné votre mail lors de votre séjour, signalez le au cadre du service. Nous attachons toute l'importance qu'il faut à vos remarques, suggestions, idées, pour améliorer votre prise en charge et celle de futurs patients.

Transmission du dossier médical

Chaque patient peut demander la transmission de la copie de son dossier médical ou de certaines pièces spécifiques (compte-rendu opératoire, lettre de liaison, résultats d'examen...). Cette demande doit être formulée par écrit via le formulaire « Demande de transmission de documents médicaux » renseigné et des pièces demandées sur ledit formulaire. Pour obtenir ce formulaire, veuillez en faire la demande par courrier électronique à l'adresse contact@imm.fr. Ces éléments sont à adresser au Directeur de l'hôpital.



**L'équipe du département médical
ou médico-chirurgical
qui vous prend en charge est composée :**

- de médecins,
- de chirurgiens,
- d'un cadre de santé,
- d'infirmier(e)s,
- d'aides soignant(e)s,
- de kinésithérapeutes,
- de diététiciennes,
- de brancardiers expérimentés.

Les secrétaires médicales assurent :

- la prise des rendez-vous,
- le suivi des consultations,
- la gestion du dossier médical,
- l'envoi des différents comptes-rendus médicaux à vos médecins traitants.

**Vos proches peuvent rencontrer
un médecin durant votre hospitalisation.
Parlez-en avec l'équipe soignante.**



**Pour prendre connaissance des informations
sur le déroulement de votre séjour qui sont diffusées en accès gratuit
sur les télévisions des chambres,
vous pouvez utiliser la télécommande.**

**Toutes les actualités de l'IMM sont disponibles
sur notre site internet www.imm.fr
ainsi que sur Facebook, Twitter, LinkedIn et notre chaîne Youtube.**

**Etablissement à but non lucratif, sans dépassement d'honoraires,
l'IMM est classé parmi les meilleurs hôpitaux français.**

Devenez donateur, soutenez l'IMM



Vos dons permettent de financer des projets qui améliorent le quotidien de nos patients

tel que le changement de fauteuil dans les 470 chambres d'hospitalisation, la rénovation de salles d'attente, l'acquisition de lunettes virtuelles hypnotiques qui permettent de diminuer le stress avant une intervention et de réduire la consommation d'antalgiques, notamment morphiniques, ... Une partie des dons est également consacrée à la recherche.

**De nouveaux projets ont besoin de vous, de votre soutien.
Merci de votre générosité.**

POUR FAIRE UN DON

- Par **chèque**, en envoyant votre chèque bancaire ou postal à l'ordre de : FD Montsouris (Fonds de Dotation Montsouris).
 - Par **virements bancaires**, postaux ou prélèvements automatiques : les informations pratiques sont sur notre site internet : www.imm.fr - Rubrique « Faire un don »
 - **Don en ligne**, simple, rapide sur la plateforme 100% sécurisée de notre site internet.
- Un reçu fiscal** sera envoyé à l'adresse de votre choix.

- **66%** des sommes versées sont déductibles du revenu imposable annuel.

FAIRE UN LEGS

- Le legs est une disposition testamentaire par laquelle vous donnez à une ou plusieurs personnes tout ou partie de vos biens. **Les legs que vous effectuez en faveur de l'IMM sont exonérés de tous les droits de succession.** Plus d'informations : **01 56 61 60 29** ou **01 56 61 63 56**.