

# Bienvenue

AU CENTRE CARDIO-THORACIQUE DE MONACO

LIVRET D'ACCUEIL



CENTRE  
CARDIO  
THORACIQUE  
DE MONACO



CENTRE  
CARDIO  
THORACIQUE  
DE MONACO

# LIVRET D'ACCUEIL

Les dispositions ci-après remplacent celles des pages 18, 21,  
et des annexes du livret d'accueil.

## VISITES

### Dans les chambres

**1 visiteur par jour** est autorisé, dès l'admission.

Horaires des visites : de 14h à 18h.

### En Réanimation

Lors du **séjour en Réanimation**, les visites se feront uniquement **sur autorisation de l'équipe médicale**.

Ces dispositions sont adaptables selon l'état du patient.



CENTRE  
CARDIO THORACIQUE

## Bienvenue au Centre Cardio-Thoracique de Monaco

**V**ous venez d'être admis au Centre Cardio-Thoracique de Monaco. L'établissement qui vous accueille a pour objectif constant de vous garantir la meilleure prise en charge par la compétence de ses équipes médico-chirurgicales, la qualité et la sécurité des soins, son plateau technique innovant et la disponibilité de son personnel pour vous accompagner durant votre séjour. Particulièrement attentives à répondre à vos attentes, nos équipes sont soucieuses d'adapter en permanence les soins aux spécificités de chacun, afin d'offrir ainsi un environnement individualisé réconfortant, chaleureux et bienveillant. Nous nous tenons à votre disposition afin de rendre votre séjour agréable et vous assurons de notre disponibilité.

Guy NERVO  
Président Délégué

.....  
Ce livret exprime notre volonté de vous guider durant votre hospitalisation et dans vos démarches, afin que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.  
.....

Centre  
Cardio-Thoracique  
de Monaco



## Sommaire

- 6 Entrée**
- 7 Les formalités à votre arrivée**
- 7 Qui se charge des formalités et quand ?
- 9 Quelles sont les formalités ?
- 10 Qu'apporter pour votre séjour ?**
- 12 Séjour**
- 12 Vous soigner et vous accompagner**
- 12 Les professionnels de santé qui vous entourent
- 15 Également auprès de vous
- 16 Vie quotidienne**
- 16 Votre chambre, vos effets personnels
- 17 Les repas
- 18 Les visites, les services
- 19 Demandes personnelles, Règles d'hygiène et de sécurité
- 20 Votre enfant hospitalisé**
- 23 Sortie**
- 23 Préparer votre sortie**
- 23 Les formalités de sortie
- 24 Votre dossier médical de sortie, Règlement des frais**
- 25 Prévoir son mode de transport**
- 26 Nos engagements**
- 30 Informations pratiques**
- 30 Personne à prévenir et personne de confiance
- 33 Le Centre Cardio-Thoracique, se repérer et y accéder
- 36 Moyens et Plan d'accès



CENTRE  
CARDIO THORACIQUE



## Entrée

# LES FORMALITÉS À VOTRE ARRIVÉE

.....

Les formalités d'admission permettent de vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et la prise en charge financière de vos soins par les organismes sociaux\*.

.....



## Qui se charge des formalités et quand ?

**Vous-même ou l'un de vos proches**, le plus tôt possible dès l'arrivée au Centre Cardio-Thoracique ou en vue d'une prochaine hospitalisation.  
**Tout mineur ou majeur protégé** doit être accompagné par le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant légal.

\*ou par les organismes complémentaires, selon votre situation personnelle.

### Votre contact

Le jour de votre entrée, on vous demandera les coordonnées de la personne à prévenir.



↳ Le Centre Cardio-Thoracique est accessible aux personnes à mobilité réduite.

.....



## Quelles sont les formalités ?

Dans tous les cas, il vous sera demandé **une pièce d'identité** (carte d'identité, carte de séjour, passeport) ainsi que, selon votre affiliation : votre carte des caisses monégasques ou votre carte vitale et carte de mutuelle ou votre carte d'adhérent à l'assurance privée à laquelle vous avez souscrit.

Pour les enfants mineurs, le livret de famille est demandé en l'absence de document d'identité.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission ; le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

### Personne de confiance

Vous pouvez également désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, apte à vous conseiller dans vos choix thérapeutiques. Ses coordonnées seront mentionnées dans votre dossier.

#### Si vous êtes

#### Vous devez présenter

|  |   |
|--|---|
|  ➤ <b>Assuré social monégasque</b>  | ➤ Carte d'assuré ou attestation d'ouverture des droits  |
|  ➤ <b>Assuré social français</b>  | ➤ Carte vitale à jour ou attestation d'ouverture des droits<br>➤ Attestation 100%<br>➤ Volet soin si vous bénéficiez de l'article 115 (invalidé de guerre)<br>Si votre résidence principale se situe hors des Alpes-Maritimes, contactez le service administratif |
|  ➤ <b>Affilié à une mutuelle ou une caisse complémentaire française</b> | ➤ Carte d'immatriculation<br>➤ Nom, adresse et n° de téléphone de votre caisse  |
|  ➤ <b>Assuré social italien</b>   | ➤ Formulaire M.I.C.9 complété par l'U.S.L dont vous dépendez<br>➤ Carte d'immatriculation   |
|  ➤ <b>Assuré par une assurance maladie privée</b>                       | ➤ Accord de prise en charge<br>➤ Carte d'immatriculation  |
|  ➤ <b>Vous ne bénéficiez d'aucune assurance</b>                         | Merci de nous contacter pour les modalités de paiement  |



## Qu'apporter pour votre séjour ?

### Vos documents médicaux



- ↳ Tous vos documents médicaux relatifs aux examens effectués dans un autre établissement : scanner, radiographie, ECG, échographie, et en particulier les films de coronarographie ou d'angioplastie, quel que soit le support (clé USB, CD-ROM, etc.)
- ↳ Vos courriers et comptes-rendus
- ↳ Votre carte de groupe sanguin et vos derniers bilans sanguins
- ↳ Vos médicaments personnels y compris les collyres, avec une copie de votre ordonnance.

### Vos effets personnels



- ↳ Des chemises de nuit ou pyjamas, avec ouverture devant pour faciliter les soins et examens

- ↳ Un peignoir ou une robe de chambre



- ↳ Des pantoufles



- ↳ Des sous-vêtements (dont soutiens-gorge confortables, sans armature)



- ↳ Votre nécessaire de toilette (les serviettes de toilette et de table sont fournies par notre établissement, et un sèche-cheveux est à votre disposition dans chaque salle de bains).

### À noter



- ↳ Les appareils électriques et électroniques spécifiques ne seront autorisés qu'après validation par notre équipe technique.



- ↳ Le parfum, ainsi que le vernis à ongles, devront être enlevés avant tout examen ou intervention.



- ↳ Les objets de valeur sont à éviter.



## Séjour

# VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER

.....  
Dès votre entrée, vous serez amené(e) à rencontrer les équipes médicales, paramédicales, logistiques et administratives, composées de personnes aux fonctions complémentaires.

La fonction et le nom de vos interlocuteurs sont mentionnés sur leur tenue ou sur leur badge.

.....



## Les professionnels de santé qui vous entourent

### Médecins

Chirurgiens, cardiologues et anesthésistes examinent ensemble le cas de chaque patient et établissent de façon concertée les protocoles de soins.

Vous les rencontrerez le matin, lors de la visite quotidienne.

Ils/elles peuvent également vous recevoir individuellement, sur rendez-vous pris auprès du secrétariat médical (voir "Numéros utiles" à la fin de ce livret).

Une présence médicale est assurée 7 j / 7 et 24 h / 24.



### **Responsable médical**

**D<sup>r</sup> Armand EKER, chirurgien cardiaque**

*Tout en assurant mon activité chirurgicale, je définis les priorités d'action et j'anime, motive et mobilise l'équipe de collaborateurs pluridisciplinaires qui vous est dédiée, pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions. Je suis également à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions d'ordre médical.*

### **Infirmier(ière)s Diplômé(e)s d'État (I.D.E)**

Nuit et jour, ils/elles sont vos interlocuteurs privilégié(e)s et vos intermédiaires permanent(e)s auprès de l'équipe médicale, des surveillant(e)s et des services logistiques et administratifs.

Leur formation technique spécialisée en cardiologie et leur nombre – un(e) infirmier(e) par patient en phase de réveil et 2 infirmier(e)s par étage d'hospitalisation – leur permettent d'assurer vos soins en toute sécurité, tout en étant à votre écoute.

Ils/elles effectuent aussi bien les soins techniques infirmiers que les soins d'hygiène et de confort.

Nous vous remercions de respecter leurs recommandations.



### **Infirmiers/Infirmières diplômé(e)s d'état**

*Je suis votre contact permanent et votre interlocuteur privilégié quelles que soient vos demandes. Avec ma ou mon collègue de l'étage, nous sommes disponibles 24h/24 pour vous – n'hésitez pas à nous appeler ! Nous avons été formés techniquement et sommes spécialisés en cardiologie. En réanimation, un(e) de nous reste à votre chevet en phase de réveil, afin d'assurer vos soins en toute sécurité et être à votre écoute. Nous nous occupons tant des soins techniques infirmiers que des soins d'hygiène et de confort.*



### **Surveillant(e)s**

Ils/elles veillent au bon déroulement de votre séjour et sont responsables de l'organisation et de la qualité des soins. Ils/elles pourront vous renseigner sur l'organisation de votre sortie.

#### **Surveillant(e)s**

*Responsable de l'organisation de vos soins et de votre confort quotidien, j'organise également votre séjour post-hospitalier.*

### **Kinésithérapeutes**

Ils/elles sont attaché(e)s quotidiennement à l'établissement. Ils/elles vous enseignent puis vous aident à pratiquer les exercices nécessaires à votre rééducation.

### **Agents de Service Hospitaliers (A.S.H.)**

Ils/elles appliquent des protocoles de nettoyage et de désinfection rigoureux garantissant l'hygiène des locaux et du matériel. Ils/elles participent aussi à l'accueil et au bien-être des personnes hospitalisées aux côtés des infirmier(e)s.

### **Manipulateur(trice)s en Électroradiologie**

Ils/elles participent à la réalisation des examens relevant des techniques d'imagerie médicale (coronarographie, angioplastie, I.R.M. et scanner cardiaques...).

### **Diététicien(ne)s**

Ils/elles élaborent les menus en fonction des différents régimes et sont à votre disposition pour prendre en compte vos attentes durant votre séjour et pour vous donner des conseils diététiques, si vous le souhaitez. Chaque jour, ils/elles vous guideront dans le choix de vos repas.



## Également auprès de vous



### **Hôtes/hôtesse(s) d'accueil - Welcome Service** **Secrétaires administratives**

Ils/elles s'occupent des formalités administratives à votre entrée et à votre sortie de l'établissement, et sont à votre écoute pour faciliter votre séjour, vous assister dans vos recherches d'hébergement et de transport.

Le Welcome Service est destiné à vous aider durant votre séjour hospitalier ainsi que vos proches et à répondre efficacement à vos besoins (demande de coiffeur, séjour hôtelier ou en résidence hôtelière avec tarifs préférentiels pour vos proches).

### **Secrétaires médicales**

Elles sont chargées de la prise des rendez-vous de consultation ou d'hospitalisation, de la rédaction du dossier de sortie (comptes-rendus opératoires, ordonnances...) et de l'organisation de votre départ (réservation de la maison de convalescence, si médicalement nécessaire).





## Séjour

# VIE QUOTIDIENNE

### Votre chambre



Toutes les chambres ont été conçues pour que votre hospitalisation soit la plus agréable et la plus confortable possible, tout en optimisant le travail des équipes médicales.

Si vous souhaitez disposer d'une chambre individuelle, elle fait l'objet d'un supplément « *secteur privé* » à votre charge.

#### À noter



Si vous déposez de l'argent ou des valeurs au coffre de l'établissement, veuillez vous adresser à une infirmière de votre service qui vous indiquera la marche à suivre. Seules les valeurs déposées au coffre sont assurées. Les dépôts et retraits se font du lundi au vendredi de 10 à 16H.

### Vos effets personnels



Vos lunettes, montre, alliance et tout objet que vous souhaitez garder avec vous en réanimation seront placés dans un coffre, étiqueté à votre nom, qui vous sera remis après votre intervention. Il en sera de même pour les prothèses dentaires ou auditives.

En attendant votre retour en chambre, vos affaires personnelles seront protégées dans une housse, et gardées sous clé.

# Les repas

## Dans les chambres ou au restaurant



Chaque jour, notre Chef et son équipe de restauration préparent les repas servis dans les chambres et au restaurant. Un choix de menus variés et équilibrés vous sera proposé, ainsi qu'à vos proches. Quotidiennement, le/la diététicien(ne) vous guidera dans le choix de vos repas pour le lendemain. Le jour de votre arrivée, il vous sera servi le menu du jour adapté à votre régime.



- Avant certains examens ou interventions, vous devrez rester à jeun ; un repas léger pourra vous être servi dans les heures qui suivent.
- Les différents régimes prescrits par l'équipe médicale sont établis par le/la diététicien(ne). Il/elle est à votre disposition pour prendre en compte le suivi de votre régime éventuel, et faire le point sur vos préférences alimentaires (interdits liés à la religion ou à vos convictions).

### Le restaurant



Situé au rez-de-chaussée de l'établissement, il est à la disposition de vos visiteurs et accompagnants.

Horaires (sauf événements particuliers) :

- Petit-déjeuner à partir de 7h30
- Déjeuner à partir de 12h
- Collation dans l'après-midi

## Les visites

Pendant votre séjour, les visites sont limitées pour des raisons d'hygiène et de repos.

### Dans les chambres

Afin d'organiser les soins, les visites sont autorisées entre 12h et 20h et limitées à 2 visiteurs par patient. Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis dans les chambres.

### En réanimation

**Le jour de l'intervention :** aucune visite n'est autorisée. Cependant, sauf objection de votre part, votre famille proche peut prendre de vos nouvelles en appelant le 00 377 92 16 80 00 et en demandant le Service de Réanimation.

**Le lendemain de l'intervention :** la première visite est autorisée pour deux personnes proches, quelques minutes, l'une après l'autre, entre 17 et 19 h. Avant les visites en réanimation, se présenter impérativement à l'accueil au 6<sup>e</sup> étage, pour avoir l'accord préalable.

## Les services

### Téléphone

Le jour de votre arrivée, une fiche vous est remise, sur laquelle figure votre numéro de téléphone direct.

De votre chambre, vous pouvez joindre le standard en composant le 9.

#### **Vos proches peuvent vous joindre.**

Une ligne téléphonique directe vous est réservée durant votre séjour.

Si vous souhaitez ne pas recevoir d'appels téléphoniques, merci de prévenir le standard en composant le 9 ou d'informer votre infirmière pour que le nécessaire soit fait.



Vos proches peuvent contacter le standard au : **00 377 92 16 80 00.**

### Internet

Un code d'accès WIFI gratuit vous sera attribué sur simple demande de votre part.

### Télévision

La mise à disposition d'un téléviseur fait partie des services qui vous sont offerts.

## Courrier

Les courriers, fax et e-mails que vous pourriez recevoir vous seront transmis tous les jours, dans votre chambre, à réception.

↳ Le courrier en partance peut être déposé à l'accueil, au 6<sup>e</sup> étage, avant 16h30.

## Presse

Il vous est possible de passer commande de journaux et revues, la veille pour le lendemain, auprès de l'accueil en composant le 9. Ils vous seront facturés lors de votre sortie, au prix public, sans supplément.

## Demandes personnelles

### Culte

Vous pouvez demander auprès de votre infirmière la présence d'un représentant de votre confession religieuse.

**Coiffure, soins esthétiques** (à votre charge)  
Avec l'accord de l'équipe médicale, vous avez la possibilité de faire appel au coiffeur ou à l'esthéticienne de votre choix.

### Sécurité incendie



Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres et lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel régulièrement formé pour faire face à ce type de situation.



## Règles d'hygiène et de sécurité

Nous vous remercions de respecter ces règles et, par égard pour les autres patients, de les faire respecter par votre entourage durant votre séjour.



↳ Il est interdit de fumer dans l'établissement ainsi que dans le jardin.



↳ L'usage des téléphones portables peut être restreint dans certains espaces de l'établissement.



↳ Les animaux sont strictement interdits dans notre établissement.



↳ Il est interdit d'apporter des plantes en terre dans les chambres.



↳ Il est interdit d'apporter de la nourriture de l'extérieur.



↳ Pour votre sécurité, l'établissement est placé sous vidéo-surveillance.



## Séjour VOTRE ENFANT HOSPITALISÉ

.....  
Toutes nos équipes médicales, paramédicales et administratives sont à votre disposition pour répondre à vos attentes et vous rassurer, vous et votre enfant.  
.....

### Admission

Les documents administratifs nécessaires à l'hospitalisation de votre enfant sont identiques à ceux demandés aux patients adultes (vous pouvez vous référer à la page 9 de ce livret).

Si l'enfant est mineur, ses parents ou son tuteur légal devront signer un formulaire d'autorisation de soins au moment de la consultation ou à l'arrivée dans le service. Ce document sera joint au dossier médical.

### Matériel de puériculture

Sont mis à votre disposition :

- stérilisateur à vapeur et mixer,
- biberons « Avent » avec tétines en silicone,
- chaise haute, transat, trotteur, poussette et un parc.

## Hébergement du parent de l'enfant hospitalisé

Le parent accompagnant est hébergé avec son enfant jusqu'à l'âge de 8 ans.

Pendant les quelques jours où l'enfant est en réanimation, l'accompagnant ne peut pas être hébergé au sein de l'établissement.

L'accueil et le Welcome Service sont à votre dis-

position pour vous informer sur les possibilités d'hébergement à l'extérieur.

Le petit-déjeuner et le dîner du parent accompagnant sont servis dans la chambre. Le repas de midi peut être pris dans notre restaurant au rez-de-chaussée.



## Repas des enfants

À l'office de l'étage, une petite réserve de laits, farines lactées, laitages, compotes, biscuits, est à votre disposition, de même qu'un mixer. Un soin tout particulier sera apporté au choix des repas de votre enfant : le/la diététicien(ne) vous proposera le menu « Enfant » ou le menu « Bébé » qu'il/elle aura établi. Vous pouvez modifier ce menu en fonction des goûts et de l'appétit de votre enfant, en choisissant sur la carte qui vous a été remise avec ce livret d'accueil.

## Visites

Durant le séjour de votre enfant et particulièrement en réanimation, les visites sont strictement limitées pour des raisons d'hygiène et de repos.

↳ **En chambre** : visites autorisées **entre 12h et 20h**.

↳ **En réanimation** :

Le jour de l'intervention, après accord du service, les parents peuvent rendre visite à leur enfant, une heure après l'intervention.

Le lendemain, les visites sont autorisées :

**de 10 à 11h et de 14 à 15h pour un seul parent**

**de 17 à 19h pour les 2 parents.**





# Sortie

## PRÉPARER VOTRE SORTIE

### Les formalités de sortie

Votre départ de l'établissement sera organisé avec l'équipe soignante.

**Le jour de votre sortie**, après la visite quotidienne, nous vous invitons à retirer :

- **à partir de 11h**, votre dossier administratif au bureau des admissions (6<sup>e</sup> étage) où vous pourrez régler les frais liés à votre hospitalisation restant éventuellement à votre charge ;
- **à partir de 11h30**, votre dossier médical au secrétariat médical (2<sup>e</sup> étage).

### Pour les sorties les dimanches et jours fériés

- vous pourrez retirer le dossier administratif et régler les frais d'hospitalisation la veille, **de 14h à 16h30** ;
- le dossier médical vous sera remis par le médecin dans le service, le jour de la sortie.

### Lors de votre départ, pensez également

- **à retirer les valeurs déposées au coffre**, en présentant le reçu qui vous a été remis lors du dépôt. (ce bureau, situé au 6<sup>e</sup> étage, est ouvert du lundi au vendredi de 10 à 16h).



.....

### Responsabilité

Votre sortie relève d'une décision médicale. Si vous souhaitez sortir contre l'avis des médecins, il vous sera demandé de signer une attestation de sortie contre avis médical. De même, durant votre séjour, toute sortie de l'enceinte de l'établissement doit faire l'objet d'une autorisation médicale.

.....

# Votre dossier médical de sortie

Il a pour but de compléter votre information sur votre hospitalisation et d'assurer la continuité des soins avec vos médecins cardiologue et généraliste.

## Règlement des frais

Pendant votre séjour, nous vous prions de bien vouloir régler au fur et à mesure :

- ↳ les éventuels repas de vos visiteurs et accompagnants au restaurant self-service,
- ↳ les consommations prises au restaurant,
- ↳ les éventuelles prestations de coiffure ou d'esthétique.

La mise à disposition d'un téléviseur fait partie des services offerts aux patients.

Les honoraires de l'équipe médico-chirurgicale sont inclus dans la facturation de votre séjour.

### Si vous êtes

### Vous devez vous acquitter



↳ **Assuré social monégasque**

-



↳ **Assuré social français**

- ↳ du forfait journalier
- ↳ de la part mutuelle complémentaire éventuelle
- ↳ du ticket modérateur éventuel

Si votre résidence principale se situe hors des Alpes-Maritimes, contactez le service administratif



↳ **Assuré social italien**

-



↳ **Assuré par une assurance maladie privée**

- ↳ du solde du forfait en l'absence de tiers payant



↳ **Vous ne bénéficiez d'aucune assurance ou vous êtes accueilli en « secteur privé »**

- ↳ du solde de la facture, déduction faite de l'acompte versé à l'entrée



## Prévoir son mode de transport si vous êtes assuré social français

Pour votre retour à domicile ou votre transfert dans un établissement de soins de suite, trois modes de transport sont possibles :

- en véhicule personnel,
- en taxi conventionné,
- en ambulance.

Avant votre sortie, le médecin et la surveillante décideront du mode de transport le plus adapté à votre état de santé et à votre situation et établiront la « prescription médicale de transport » correspondante.

### Quel règlement ?

- Si vous partez en véhicule personnel, vous avez la possibilité de faire une demande de remboursement de vos frais avec le formulaire adapté.
- Si vous pouvez justifier d'une prise en charge à 100 % dans le cadre d'une Affection Longue Durée, le transporteur pourra être réglé directement par la caisse d'assurance maladie, s'il pratique le tiers payant.
- Sinon, vous devrez faire l'avance des frais puis vous faire rembourser par votre caisse. Dans ce cas, 35 % des frais seront à votre charge ou remboursés par votre mutuelle.
- Si l'hospitalisation actuelle justifie un passage en Affection Longue Durée, le transport pourra être pris en charge à 100 % après le délai nécessaire à la mise à jour de votre dossier.
- En accord avec la Sécurité Sociale, les taxis conventionnés peuvent être amenés à transporter plusieurs patients en même temps.



La secrétaire médicale est à votre disposition pour toute information sur les modalités de votre sortie.



## NOS ENGAGEMENTS

### Lutter contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient et se traite. Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. Parlez-en avec l'équipe soignante qui y est particulièrement attentive et formée pour cela. Elle mettra tout en œuvre pour la soulager (médicaments, massages...) même si elle ne pourra pas garantir l'absence totale de douleur.

### Prévenir les infections nosocomiales

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales est composé de professionnels médicaux et paramédicaux compétents. Parmi ses missions :

- il veille au respect des procédures et des bonnes pratiques en hygiène,
- il coordonne l'exécution des contrôles d'environnement (surfaces, air, eau) selon un planning d'analyses réalisées par un laboratoire extérieur,
- il a mis en place, en partenariat avec le laboratoire de microbiologie, un système de surveillance permanent des risques d'infection nosocomiale,
- il élabore chaque année un programme d'actions de prévention des infections liées aux soins.

### Gestion des risques et vigilances sanitaires

Le Centre Cardio-Thoracique s'est engagé dans une démarche de gestion des risques dont l'objectif est d'assurer votre sécurité et celle des soins qui vous sont délivrés.

La mise en place d'une organisation pluri-professionnelle permet d'effectuer les analyses nécessaires à la définition des actions afin de minimiser la survenue de tout événement indésirable.

Ce dispositif complète l'organisation existante pour les vigilances sanitaires qui concernent la transfusion sanguine, les produits de santé (médicaments, dispositifs médicaux, etc.) et le risque infectieux.

### Identification des patients

Afin d'assurer le « bon soin au bon patient », une identification fiable à toutes les étapes de votre séjour est effectuée et constitue le garant de la sécurité et de la continuité des soins. C'est pourquoi, dès votre admission, une pièce d'identité vous sera demandée et tout au long de votre séjour, votre identité sera fréquemment vérifiée. Nous vous remercions de contrôler l'exactitude des informations présentes sur les étiquettes d'identification et de nous signaler toute anomalie.

## Accès au dossier médical

En Principauté de Monaco, toute personne majeure capable peut demander l'accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par l'établissement en écrivant au directeur. Le patient peut également désigner un intermédiaire, un médecin, sa personne de confiance, son conjoint ou l'un de ses ascendants, un de ses descendants, ses frères ou sœurs pour la communication de ses informations. Elles lui seront transmises dans un délai de 15 jours lorsque la prise en charge date de moins de 5 ans.

## Évaluations et indicateurs

Pour mesurer la qualité et la sécurité des soins, le Centre Cardio-Thoracique suit annuellement les indicateurs proposés aux établissements de santé français. Ces indicateurs portent sur la qualité de la tenue du dossier patient, la prise en charge de la douleur et le suivi des infections associées aux soins. Les résultats sont publiés annuellement sur notre site internet.

Pour compléter ce dispositif, des audits sont réalisés régulièrement sur la prise en charge et les soins par les équipes médicales et soignantes selon des critères validés. Le résultat de ces audits est le reflet de la coordination, la qualité, la sécurité et la continuité des soins.

## Commission de contrôle des informations nominatives

Le Centre Cardio-Thoracique de Monaco dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques, ceci dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de

vos consultations ou durant votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. Conformément à la Déontologie Médicale et aux dispositions législatives en vigueur, l'équipe médico-chirurgicale du Centre Cardio-Thoracique se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé.

Tout médecin, que vous aurez désigné, peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

## Respect du secret médical

Les informations concernant votre santé vous appartiennent. Les équipes, soumises au secret professionnel, n'ont pas le droit de les communiquer sans votre accord. Aucune information ne sera donnée à votre entourage par téléphone ou par écrit sans votre accord.

Vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit communiquée à des tiers.

## Engagement pour le développement durable

Le Centre Cardio-Thoracique a pour volonté d'inscrire son activité dans une démarche de réduction de son impact, dans le cadre du développement durable. Au cours de ces trois dernières années, des engagements ont été pris auprès de la Principauté avec la signature du Pacte National pour la Transition Énergétique en juin 2018 et des actions ont été menées.



## Vous exprimer

Toute l'équipe soignante est à votre écoute, soucieuse de répondre à vos demandes. Durant votre séjour, n'hésitez pas à faire part de vos remarques et suggestions à votre infirmière qui en informera la responsable Qualité et la Direction. Votre requête sera prise en compte afin d'y apporter une réponse. Une enquête de satisfaction est jointe à ce livret. Importante pour améliorer l'accueil et le séjour de nos patients, nous vous remercions de bien vouloir y consacrer quelques minutes pour la remplir et la remettre à l'accueil lors de votre sortie. Elle sera mise sous enveloppe pour en préserver l'anonymat.

## Garantir les droits des patients d'après la Charte du patient hospitalisé

**1** Le Centre Cardio-Thoracique de Monaco se veut accessible à tous et apporte une aide dans les démarches administratives pour faciliter la prise en charge des patients de toutes origines. L'accès à l'établissement est adapté aux personnes handicapées.

**2** Le Centre garantit la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ses équipes sont attentives au soulagement de la douleur.

**3** Le patient reçoit une information accessible et loyale sur sa pathologie et sur les traitements qui lui sont proposés. Il participe aux choix thérapeutiques qui le concernent. La personne de confiance désignée à votre entrée pourra aussi recevoir l'information médicale vous concernant et vous conseiller dans vos choix thérapeutiques.

**4** Les actes médicaux ne peuvent être pratiqués qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement n'est en aucun cas une décharge de responsabilité de l'équipe médicale. Il est le pendant d'une information claire, loyale et appropriée.

**5** Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à un protocole de recherche biomédicale et pour les actes de dépistage.

**6** Le patient pris en charge par le Centre Cardio-Thoracique peut, à tout moment, quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt et après avoir signé une attestation de sortie contre avis médical.

**7** Le patient est traité avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée, ainsi que sa tranquillité.

**8** Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

**9** Le patient peut avoir directement accès aux informations contenues dans son dossier, notamment d'ordre médical, par l'intermédiaire de l'équipe médico-chirurgicale. Un dossier médical complet relatif à son hospitalisation lui est remis à sa sortie, ainsi qu'à son médecin traitant et à son cardiologue.

**10** Le patient a la possibilité d'exprimer ses observations sur les soins et l'accueil. La Direction de l'établissement est à son écoute afin de lui apporter satisfaction.

## Informations pratiques

# PERSONNE À PRÉVENIR ET PERSONNE DE CONFIANCE

## La personne à prévenir

Le jour de votre admission au Centre Cardio-Thoracique de Monaco, nous allons vous demander de nous indiquer les coordonnées de la ou des personnes à prévenir, qui **seront contactées par l'équipe médicale et soignante au sujet de votre état de santé et du déroulement de votre séjour.**

## La personne de confiance

En tant que patient, la loi n°1454 du 30 octobre 2017 relative au consentement et à l'information médicale vous permet, si vous souhaitez être accompagné(e) dans vos démarches, de désigner une personne de confiance.

Selon votre choix, elle peut être également la personne à prévenir. Cette désignation est un droit et non une obligation.

Ne peuvent désigner une personne de confiance :

- ↳ les mineurs
- ↳ les majeurs sous tutelle.

## Missions de la personne de confiance

Elle pourra :

- ↳ vous accompagner dans toutes vos démarches
- ↳ assister aux entretiens médicaux

↳ vous aider dans vos décisions pour consentir à des actes médicaux.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, aucun acte ou traitement médical ne peut être effectué sans que le consentement libre et éclairé de votre personne de confiance n'ait été recueilli. La personne de confiance, qu'elle consente ou refuse l'acte ou le traitement médical proposé, est tenue d'agir dans votre seul intérêt, en s'assurant notamment que les risques prévisibles ne sont pas hors de proportion avec les bénéfices escomptés.

**Remarque :** En cas d'urgence, le professionnel de santé est dispensé de recueillir le consentement.







### Quelles informations sont données à votre personne de confiance ?

Toutes les décisions que vous prenez concernant votre santé sont consignées dans votre dossier médical.

Vous êtes libre de décider que certaines de ces informations que vous considérez comme confidentielles ne soient pas communiquées à votre personne de confiance. Vous devez dans ce cas en informer l'équipe qui vous prend en charge.

**Votre personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical.**

### Qui peut être votre personne de confiance ?

C'est une personne majeure, à l'exception des personnes majeures faisant l'objet d'une mesure de protection légale. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche (ami, voisin,...) ou d'un médecin.

Vous devez vous assurer que la personne que vous souhaitez désigner accepte d'être votre personne de confiance.

Nous vous engageons à discuter avec votre personne de confiance sur votre vision des soins

(refus d'un traitement, choix thérapeutique,...). Cela lui permettra d'informer au mieux l'équipe médicale vous prenant en charge en cas de nécessité.

### Quand et comment la désigner ?

Vous pouvez la désigner lors de votre admission ou au cours de votre séjour. Ce choix ne doit pas se faire dans la précipitation, vous pouvez disposer d'un délai de réflexion si vous le souhaitez.

Une personne de votre entourage peut être à la fois personne à prévenir et personne de confiance. La désignation de votre personne de confiance doit se faire par écrit sur le formulaire que nous tenons à votre disposition. Il vous suffit de le renseigner, de le signer et de le remettre à l'équipe qui vous prend en charge. Ce formulaire sera conservé dans votre dossier.

La durée de validité de cette nomination est valable le temps de votre hospitalisation.

Vous avez la possibilité à tout moment de révoquer votre personne de confiance et d'en désigner une autre ou de faire le choix de ne plus en avoir une. Dans ce cas, nous vous remercions d'en informer par écrit l'équipe vous prenant en charge et d'en aviser la personne de confiance.

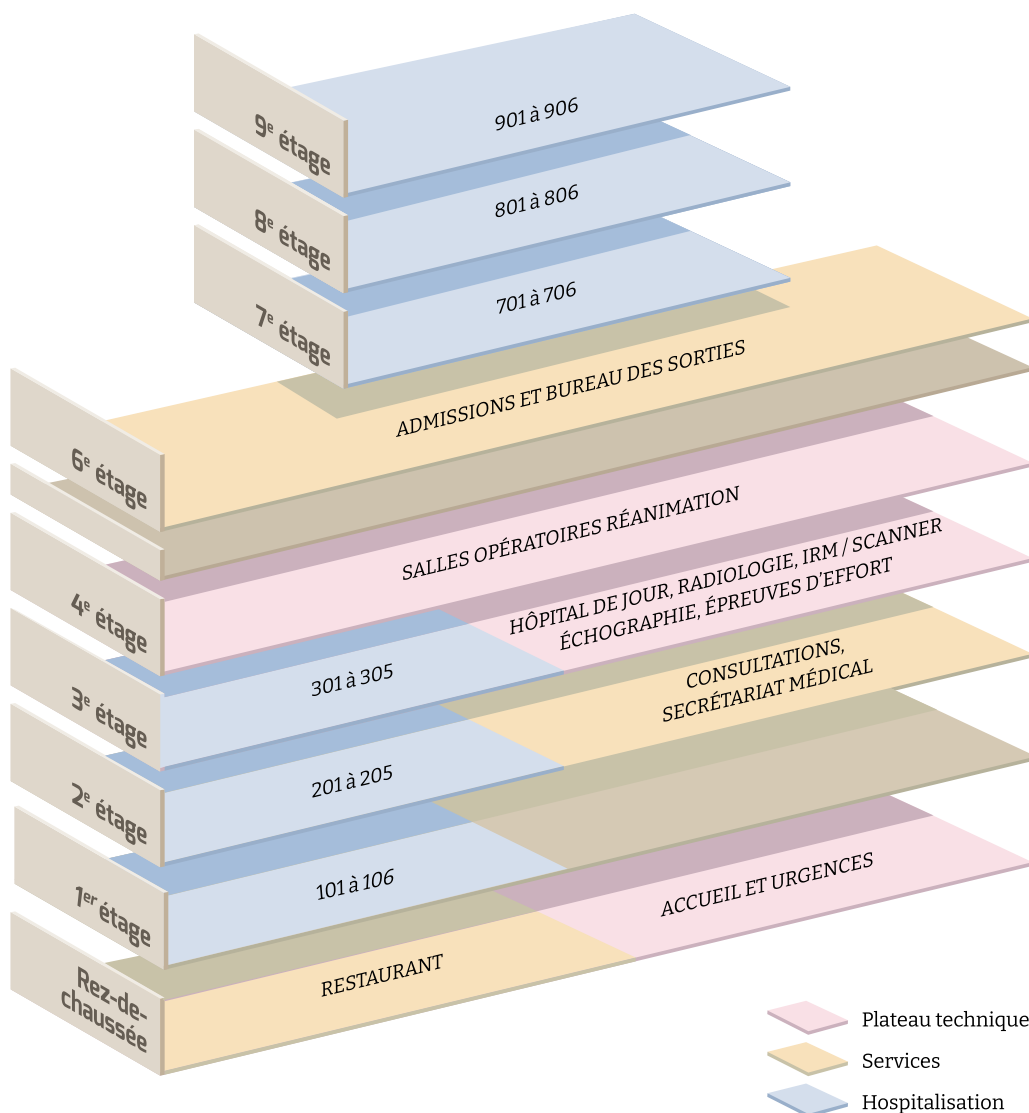


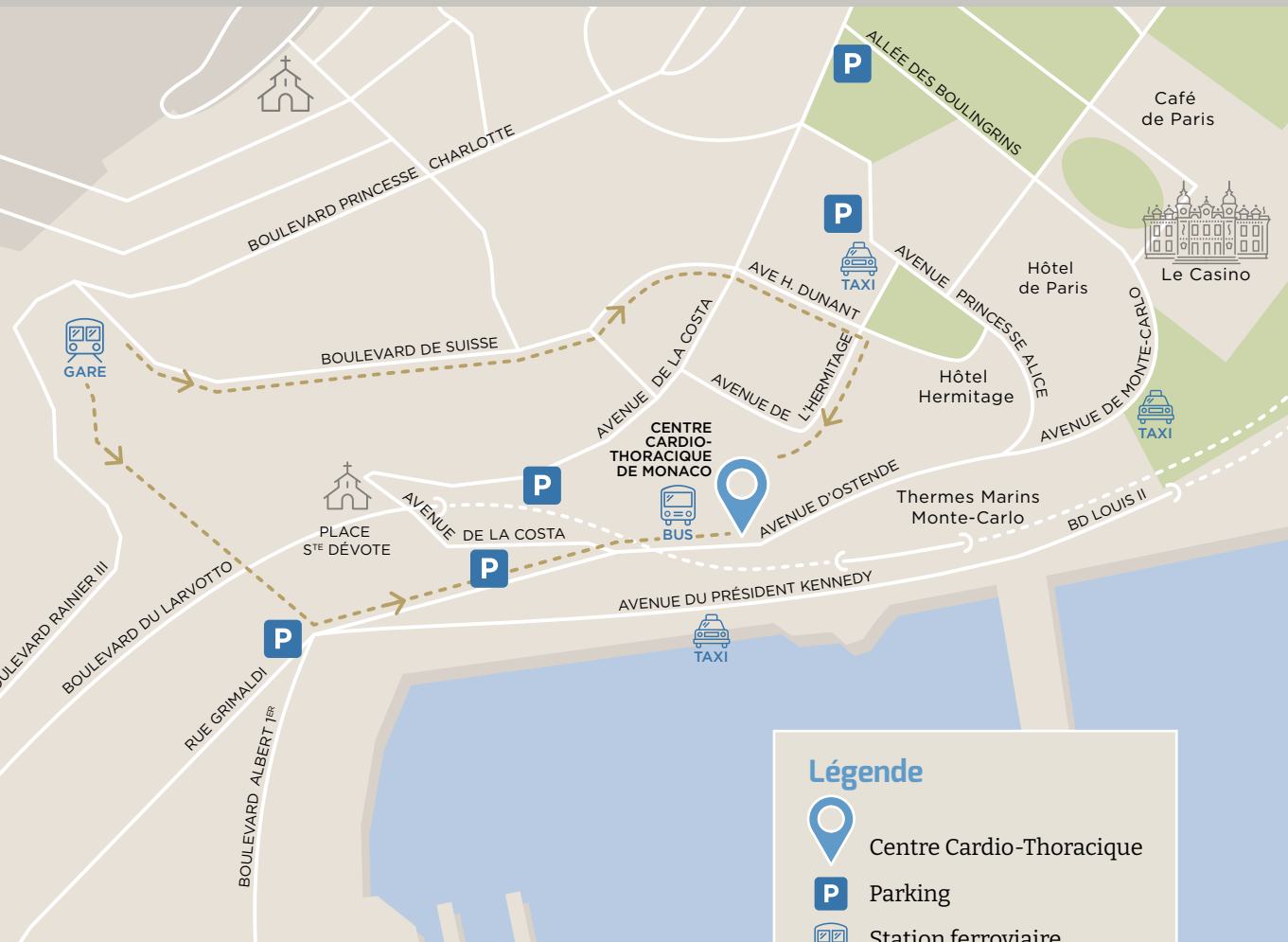
## Informations pratiques

# LE CENTRE CARDIO-THORACIQUE SE REPÉRER, Y ACCÉDER

### Se repérer

Le Centre Cardio-Thoracique, dominant le port de Monaco et face au Palais Princier, est conçu sur plus de 13 000 m<sup>2</sup> répartis sur 10 niveaux dont 6 étages d'hospitalisation.





### Légende

-  Centre Cardio-Thoracique
-  Parking
-  Station ferroviaire
-  Arrêt de bus 1 2 6
-  Station de Taxi
-  Cheminement piéton depuis/vers la Gare (15 min.)



# Moyens et plan d'accès

## En voiture



**Parkings d'Ostende et de la Costa.** Pour bénéficier de tarifs préférentiels sur ces parkings, les visiteurs sont invités à retirer au niveau 0, auprès du gardien de l'établissement, un ticket de « réduction ». Ce ticket est à présenter au moment du règlement, avec celui du parking.

L'accès au Centre depuis les parkings se fait par l'avenue d'Ostende (niveau 0), ou par l'avenue de l'Hermitage (niveau 6).

## En train



Plusieurs trains desservent la gare de Monaco toute la journée, en provenance de Nice, de Menton ou d'Italie. Plus de renseignements sur : [www.ter.sncf.com/paca](http://www.ter.sncf.com/paca)

## En bus



Le bus Lignes d'Azur n°100 assure le trajet Nice <> Menton. Sur Monaco, prendre les bus CAM n° 1, 2 ou 6 ; descendre à l'arrêt « **Ostende** », situé devant l'entrée de l'établissement.

Plus de renseignements sur : [www.lignesdazur.com](http://www.lignesdazur.com) et [www.cam.mc](http://www.cam.mc)



Scanner ce QR Code pour obtenir, via votre smartphone, l'itinéraire vers ou depuis le Centre Cardio-Thoracique.



### À l'intérieur de ce rabat :

Numéros utiles, fiches annexes  
et questionnaire de satisfaction.

## À L'ATTENTION DES PATIENTS EN CHAMBRE PRIVÉE

### Hôtellerie - Restauration



#### Lors de votre séjour en chambre privée

Votre accompagnant(e) a la possibilité d'être hébergé(e) avec vous, et sauf demande contraire, ses repas seront commandés et lui seront servis en même temps que les vôtres, dans votre chambre.



**Seul(e) cet(te) accompagnant(e) peut rester dans votre chambre en dehors des heures de visite autorisées.** Il est demandé aux autres visiteurs de bien vouloir respecter les règles générales de l'établissement.

#### Durant votre séjour en réanimation



Votre accompagnant(e) sera hébergé(e) dans l'une des confortables chambres de l'hôtel Hermitage, attendant au Centre Cardio-Thoracique. Durant ces quelques jours, un petit déjeuner "Continental", pris en charge par le Centre Cardio-Thoracique, lui sera servi dans le salon "Régence" de l'hôtel Hermitage.



Le déjeuner et le dîner de votre accompagnant(e) seront prévus entre 12 h 00 et 14 h 00 et à 18 h 30 au restaurant self-service, situé au rez-de-chaussée du Centre Cardio-Thoracique.

Nous prions votre accompagnant(e) de bien vouloir confirmer sa réservation pour le dîner avant 16 heures.

### Entrées - Sorties

Nous recommandons à votre accompagnant de prévenir l'accueil en cas d'entrée dans l'établissement prévue entre 20h00 et 7h00.

Dans ce cas, il lui faudra sonner aux "urgences" en déclinant son identité pour accéder à l'établissement durant la nuit.

N'hésitez pas à nous faire part de toutes vos remarques, attentes, questions et suggestions. Nous sommes à votre écoute et serons heureux de pouvoir vous répondre, vous assister et vous apporter satisfaction. Pour ce faire, vous pouvez contacter le Welcome Service au +377 92 16 82 69 ou la Direction au +377 92 16 82 60.

## À L'ATTENTION DES FAMILLES ET VISITEURS



### Pour prendre des nouvelles de votre proche hospitalisé

Lorsque le patient est dans sa chambre, une ligne directe lui est attribuée :

00 377 92 16 8 .... ..

Pendant ou juste après examens et interventions, veuillez contacter le standard qui vous orientera vers le service où se trouve votre proche :

00 377 92 16 80 00



### Courrier

Les courriers sont à adresser à : Mme, Mlle, M. (Nom et prénom du patient)  
Centre Cardio-Thoracique de Monaco

B.P. 223

MC 98004 MONACO CEDEX

Courriers, télécopies (+377 92 16 82 99) et e-mails imprimés (patient@ccm.mc) sont transmis au patient tous les jours dès réception.

### Règles d'hygiène et de sécurité



Nous vous remercions de respecter ces règles et, par égard pour les autres patients, de les faire respecter par votre entourage durant le séjour de votre proche au Centre Cardio-Thoracique de Monaco.



↳ Il est interdit de fumer dans l'établissement ainsi que dans le jardin.



↳ **L'usage des téléphones portables peut être restreint dans certains espaces de l'établissement.**



↳ Les animaux sont strictement interdits.

↳ Il est interdit d'apporter des plantes en terre dans les chambres.

↳ Il est interdit d'apporter de la nourriture de l'extérieur.



Les locaux de la clinique sont rigoureusement entretenus et doivent être respectés par le patient et les visiteurs.



↳ Pour votre sécurité, l'établissement est placé sous vidéo-surveillance.

### Sécurité incendie



Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres et les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel régulièrement formé pour faire face à ce type de situation.

# Visites

Durant le séjour de votre proche dans l'établissement et particulièrement en réanimation, les visites sont strictement limitées pour des raisons d'hygiène et de repos.

## ... dans les chambres

Afin d'organiser les soins, et de respecter le repos des patients, les visites sont autorisées entre 12h00 et 20h00 ; il est recommandé aux visiteurs :



↳ de limiter leur nombre à 2 par patient,



↳ de limiter la durée des visites,

↳ et de quitter la chambre lors de la visite des médecins, des soins infirmiers ou du ménage.



↳ Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis dans les chambres.

## ... en réanimation pour les patients adultes



**Le jour de l'intervention :** aucune visite n'est autorisée, cependant, sauf objection de la part du patient, la famille proche peut prendre de ses nouvelles en appelant le +377 92 16 80 00 et en demandant le service de réanimation.



**Le lendemain de l'intervention :** la première visite est autorisée pour 2 personnes proches, quelques minutes, l'une après l'autre, entre 17h00 et 19h00.

## ... en réanimation pour les patients enfants



**Le jour de l'intervention :** un parent peut, avec l'accord du chirurgien, rendre visite à son enfant en réanimation, une heure après l'intervention.

**Le lendemain de l'intervention,** les visites sont autorisées :



- de 10h00 à 11h00 et de 14h00 à 15h00 pour un parent,
- de 17h00 à 19h00 pour les 2 parents.

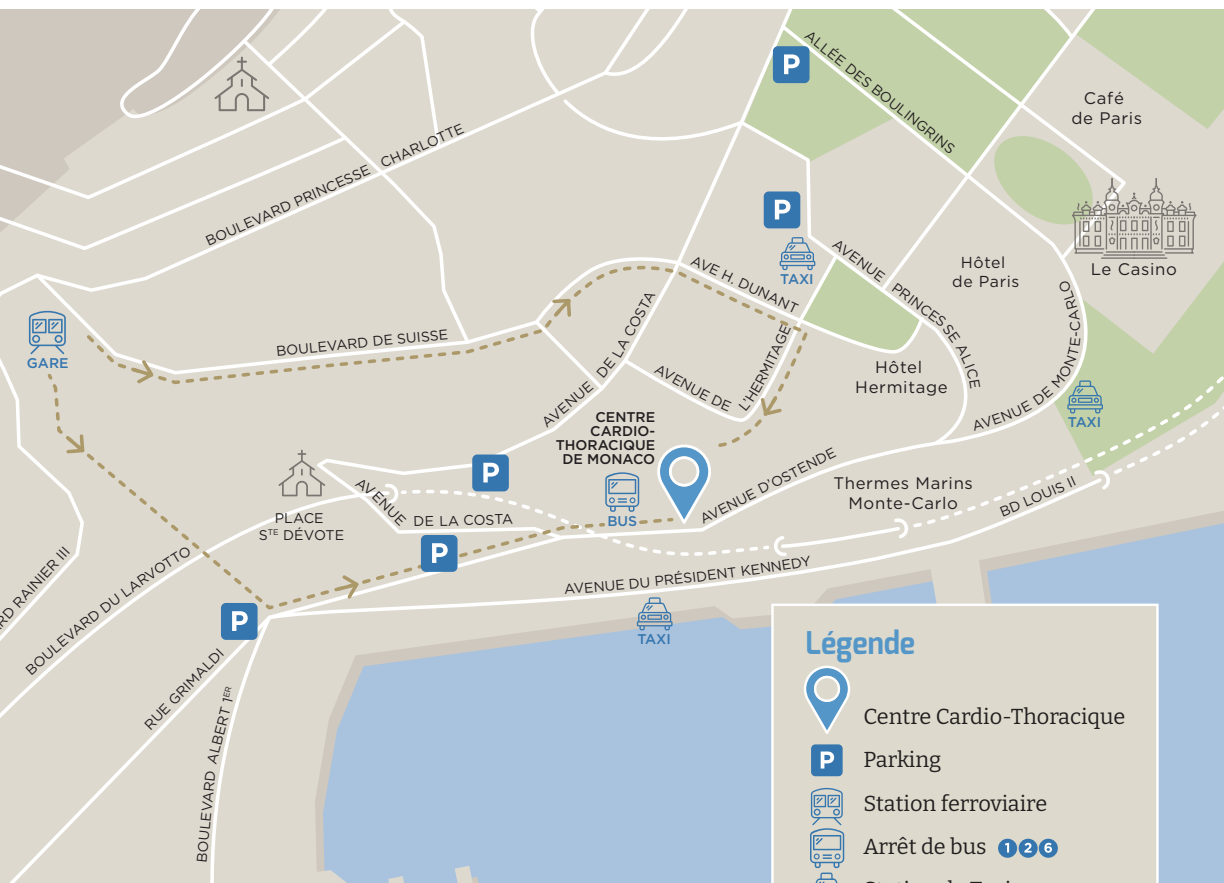
**AVANT LES VISITES EN RÉANIMATION, SE PRÉSENTER IMPÉ-  
RATIVEMENT À L'ACCUEIL AU 6<sup>e</sup> ÉTAGE, POUR AVOIR L'ACCORD  
PRÉALABLE DU SERVICE DE RÉANIMATION.**



# Parking et accès au Centre Cardio-Thoracique



**Parkings d'Ostende et de la Costa** : Pour bénéficier de tarifs préférentiels sur ces parkings, les visiteurs sont invités à retirer au niveau 0, auprès du gardien de l'établissement, un ticket de «réduction». Ce ticket est à présenter au moment du règlement, avec celui du parking.  
L'accès au Centre depuis les parkings se fait par l'avenue d'Ostende (niveau 0), ou par l'avenue de l'Hermitage (niveau 6).



## Légende

-  Centre Cardio-Thoracique
-  Parking
-  Station ferroviaire
-  Arrêt de bus 1 2 6
-  Station de Taxi
-  Cheminement piéton depuis/vers la Gare (15 min.)

## Restaurant



Le restaurant self-service, situé au rez-de-chaussée de l'établissement, est à la disposition des visiteurs et accompagnants de 12 h à 14 h. En dehors des heures de repas de 9 h à 18 h, vous pouvez consommer des boissons ou "en cas".

## Numéros utiles



### Accueil

Standard .....00 377 92 16 80 00  
Télécopie .....00 377 92 16 82 99  
e-mail .....info@ccm.mc  
Web .....http://www.ccm.mc  
e-mail pour vos proches .....patient@ccm.mc

### Administration

Admissions-Sorties .....00 377 92 16 82 61  
Facturation et suivi dossiers .....00 377 92 16 82 65/71

### Secrétariat médical

Chirurgie cardiaque et thoracique .....00 377 92 16 82 11/13  
Chirurgie vasculaire .....00 377 92 16 82 14  
Cardiologie .....00 377 92 16 82 12  
.....00 377 92 16 81 63  
Imagerie médicale .....00 377 92 16 82 19  
Anesthésie .....00 377 92 16 82 50  
Hospitalisation de Jour .....00 377 92 16 82 19  
Organisation de la sortie .....00 377 92 16 82 15  
Télécopie .....00 377 93 25 43 82



CENTRE  
CARDIO  
THORACIQUE  
DE MONACO

11, bis , avenue d'Ostende. BP 223  
MC 98004 Monaco Cedex  
Tel. 00 377 92 16 80 00 | Fax 00 377 92 16 82 99  
info@ccm.mc | [www.ccm.mc](http://www.ccm.mc)

