



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISÉ



SOMMAIRE

Venir au CHPG [ci contre](#)

- Plan de l'hôpital
- Personnes en situation de handicap
- Interprètes
- Wifi
- Fleurs
- Bruit
- Aliments
- Pourboires et gratifications
- Tabac

Notre offre de soins [page 4](#)

Votre admission [page 6](#)

- Formalités administratives
- Frais d'hospitalisation

Préparez votre venue [page 7](#)

- Chambre individuelle
- Chambre premium
- Forfait accompagnant
- Consignes médicales
- Traitement personnel
- Effets personnels
- Objets de valeur

Votre prise en charge [page 8](#)

Votre séjour [page 10](#)

- L'équipe qui vous entoure
- Tenues des professionnels

Votre confort [page 12](#)

- Prestation hôtelière
- Votre chambre
- Vos repas

Informations utiles [page 13](#)

- Visites
- Parking Visiteurs CHPG
- Courrier
- Distributeurs automatiques
- Boutique
- Promenade
- Bibliothèque
- Culte
- Salon de coiffure

Votre sortie [page 14](#)

- Formalités administratives
- Suivi médical et ordonnance de sortie
- Aides externes
- Paiement en ligne
- Suivi médical urgences
- Sortie contre l'avis médical
- Transport
- Hospitalisation à domicile (HAD)
- Soins Infirmiers à domicile (SSIAD)
- Toilettes à domicile (TAD)
- Transfert vers un autre établissement

Vos droits et devoirs [page 16](#)

- Données informatisées
- Non divulgation de présence
- Personne de confiance
- Accès au dossier médical
- Appréciation de votre séjour

Qualité et sécurité des soins [page 17](#)

- Qualité et gestion des risques
- Comité d'éthique

Chartes [page 18](#)

- Charte du patient hospitalisé
- Charte hôpital sans tabac

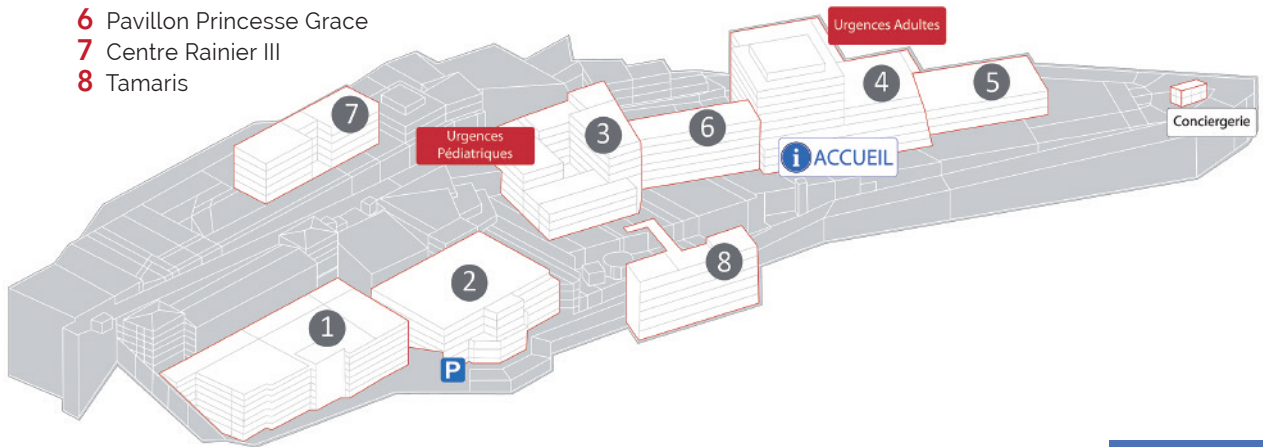
Info+ [page 19](#)

- Portail patient
- Associations

VENIR AU CHPG

<https://www.chpg.mc/infos-pratiques/acces-au-chpg/>


- 1 Bâtiment Lou Clapas
- 2 Pavillon Louis II
- 3 Tour Maternité
- 4 Pavillon Princesse Charlotte
- 5 Pavillon Constantinescu
- 6 Pavillon Princesse Grace
- 7 Centre Rainier III
- 8 Tamaris



Personnes en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à anticiper votre venue et à vous identifier auprès du cadre du service dans lequel vous allez être hospitalisé(e).

• Des fauteuils roulants sont à votre disposition à la sortie des ascenseurs des parkings pour vous aider dans vos déplacements.

 • Un service de voiturettes électriques avec chauffeur est proposé du lundi au vendredi de 7h30 à 20h afin de vous accompagner dans l'enceinte de l'établissement.

Des agents d'accueil sont à votre écoute pour vous aider dans vos déplacements (mise à disposition de fauteuils roulants, appel chauffeurs voiturettes électriques).

Interprètes

Des professionnels du CHPG sont répertoriés pour servir d'interprètes entre les équipes et vous lors de votre séjour. N'hésitez pas à demander cette aide avant votre venue.

INFORMATIONS PRATIQUES



WIFI

Le CHPG met à votre disposition un hotspot WIFI gratuit (selon CGU).



Fleurs

Par mesure d'hygiène, les plantes en pot ne sont pas acceptées.



Bruit

Dans le respect de chacun, il est recommandé de faire preuve de discrétion.



Aliments

Pour respecter un éventuel régime alimentaire et les règles d'hygiène, veuillez prendre conseil auprès de l'équipe de soins avant de consommer des aliments apportés par un visiteur. L'introduction d'alcool est rigoureusement interdite.



Pourboires et gratifications

Les pourboires et gratifications au personnel sont interdits.



Tabac

Le CHPG adhère au réseau Hôpital sans tabac. Il est strictement interdit de fumer en dehors des zones autorisées.

NOTRE OFFRE DE SOINS

- Algologie
- Anesthésie - Réanimation
- Cancer du sein
- Cardiologie - Soins intensifs de cardiologie
- Centre de dépistage anonyme et gratuit
- Centre monégasque de dépistage
- Centre de gérontologie clinique Rainier III
- Centre mémoire
- Centre de transfusion sanguine
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie orthopédique
- Dermatologie
- Échographie
- Endocrinologie - Diabétologie - Nutrition
- Épidémiologie et hygiène hospitalière
- Explorations fonctionnelles de neurologie
- Gynécologie
- Hépatogastro-entérologie
- Hôpital de jour
- Hospitalisation et soins infirmiers à domicile
- IRM
- Laboratoire de biologie
- Maternité - Obstétrique
- Médecine interne - Hématologie - Oncologie
- Médecine nucléaire

- Médecine physique et rééducation fonctionnelle
- Neurologie
- Néphrologie - Dialyse
- O.R.L maxillo-faciale
- Ophtalmologie
- Orthopédie -Traumatologie-Consultations
- Pathologie
- Pédiatrie - Néonatalogie
- Pelvic center
- Pet-Scan
- Pharmacie
- Pneumologie
- Prostate center
- Psychiatrie
- Radiologie
- Radiologie interventionnelle
- Radiothérapie
- Rhumatologie
- Scanographie
- Services de spécialités médicales
- Soins de supports et soins palliatifs
- Monaco Princess Grace Check-up Unit
- Unité d'hospitalisation de courte durée
- Urgences adultes et pédiatriques
- Urologie - Lithotripsie
- Voyageurs - Infectiologie

<https://www.chpg.mc/loffre-soin/>



Proche de vous, un hôpital de référence

Le Centre Hospitalier Princesse Grace est le seul établissement public hospitalier en Principauté de Monaco. Sa mission est d'assurer à tous les patients un accueil personnalisé, une qualité de soins et des prestations hôtelières qui correspondent à l'image de marque de la Principauté. Pour cela, les médecins et les personnels de l'établissement mettent leurs compétences au service de la population. Ils s'investissent dans une démarche qualité et sécurité des soins, mais également de recherche clinique et diagnostique, ainsi que d'éducation thérapeutique.

Le CHPG assume une activité de proximité tout en développant des activités de référence. Il dispose d'un personnel de haut niveau et d'un plateau technique doté des équipements les plus performants (IRM, PETScan, radiothérapie, scanners, scintigraphie...) lui permettant d'assurer la plupart des activités. Doté d'une capacité totale de 855 lits et places, l'établissement se répartit sur 3 sites : le CHPG et deux maisons de retraite Cap Fleuri et A Qietudine.

Qualité de l'accueil et bienveillance des personnes soignées et de leur entourage font partie des valeurs fondamentales du CHPG.

VOTRE ADMISSION

Formalités administratives

Vous pouvez vous adresser au Bureau des Admissions ouvert du Lundi au Vendredi de 7H30 à 18H00 et les Samedis Dimanches et jours fériés de 8H00 à 16H00

Votre hospitalisation est programmée : vous devez présenter...

- L'avis d'admission délivré et signé par le médecin responsable de votre séjour et vous-même,
- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour, permis de conduire, livret de famille et/ou acte de naissance pour les enfants à défaut d'une pièce d'identité validante),
- Les documents permettant la prise en charge des frais de séjour.

Vous êtes admis en urgence :

En cas d'urgence, vous êtes installé dans une chambre sans aucune formalité préalable. Il appartient alors à un membre de votre famille de se présenter au Bureau des Admissions. A défaut les formalités pourront être accomplies à votre chevet par un agent du Bureau des Admissions.

Frais d'hospitalisation

Votre prise en charge médicale peut être réalisée soit dans le cadre de l'activité publique des praticiens, soit dans le cadre de leur activité libérale pour ceux qui y sont autorisés. Dans ce cas, le patient doit être informé du montant des honoraires qui seront perçus.

Dans le cadre de l'activité publique

Votre prise en charge est réalisée par le praticien Chef de Service et son équipe médicale. Les consultations, vos différents examens et vos actes médicaux sont facturés par l'établissement sur la base des tarifs fixés par le Gouvernement Princier et publiés au Journal de Monaco, selon les dispositions de la convention franco-monégasque de sécurité sociale.

Dans le cadre de l'activité libérale

Votre prise en charge peut être assurée par un praticien dans le cadre de son activité libérale, si vous le souhaitez.

Avant de commencer les soins, le praticien que vous avez personnellement choisi doit vous informer de façon complète et précise des conséquences de votre choix, notamment :

- Sur le montant des honoraires qui vous seront demandés, en plus des tarifs fixés par le Gouvernement Princier,
- Sur les conditions de remboursement de vos frais par votre organisme d'assurance maladie et votre régime complémentaire.

Avant votre admission, ou au plus tard dès votre arrivée dans le service, vous-même et le médecin choisi devrez remplir et signer une déclaration de choix d'activité libérale.

**Avez-vous désigné votre
personne de confiance?**

voir en page 16

Pour tout renseignement
complémentaire, merci de vous
adresser au Bureau des Admissions
ouvert du Lundi au Vendredi de 7H30
à 18H00 et les Samedis Dimanches
et jours fériés de 8H00 à 16H00

(+377) 97 98 98 10
www.chpg.mc

PRÉPAREZ VOTRE VENUE

Chambre individuelle

Vous avez la possibilité de demander une chambre particulière lors de votre pré-admission. Toutefois, son attribution ne sera possible qu'en fonction des disponibilités le jour de votre admission. Un supplément journalier vous sera facturé. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour sa prise en charge éventuelle.

Chambre Premium

Des chambres Premium, avec prestations haut de gamme, peuvent vous être proposées en Orthopédie et Maternité, sur réservation. (Tarifs : nous consulter)

Forfait accompagnant

En fonction des disponibilités, une personne proche de vous peut être autorisée à séjourner auprès de vous, moyennant le paiement d'un forfait "Hébergement accompagnant". Ce choix implique la mise à disposition pour le patient d'une chambre particulière qui sera facturée en plus de l'hébergement. Ce forfait inclut les prestations suivantes :

- mise à disposition d'un lit accompagnant,
- petit-déjeuner servi en chambre.

Les accompagnants s'étant acquittés du forfait hébergement ont la possibilité de déjeuner et/ou dîner en chambre. Les repas sont facturés en supplément.

Non divulgation de présence

voir en page 16

Consignes médicales

Selon le motif de votre hospitalisation, votre médecin vous a peut-être recommandé de suivre certaines instructions avant votre arrivée.

Il est indispensable de vous y conformer.

Traitement personnel

Si vous amenez vos médicaments, lors de votre admission dans le service il vous sera demandé, pour des raisons de sécurité (Arrêté ministériel n. 92-484 du 07/08/1992), de les remettre :

- à l'un de vos proches si vous êtes accompagné,
- aux professionnels du service dans le cas contraire.

Il seront conservés dans un lieu sécurisé le temps de votre hospitalisation et vous seront restitués le jour de votre sortie. Si le médecin juge opportun de poursuivre votre traitement personnel, il vous sera prescrit par le médecin de l'unité et administré par les infirmiers du service.

Effets personnels

Pour améliorer votre confort, pensez à apporter vos effets personnels, nécessaire de toilette, pyjama, robe de chambre, pantoufles, linge de toilette... L'entretien du linge personnel n'est pas assuré par le CHPG. Un nécessaire de toilette ainsi que des pantoufles sont en vente auprès des gouvernants.

Objets de valeur

Dès votre admission, vous êtes invité à confier à un membre de votre famille les valeurs en votre possession. Vous pouvez les déposer dans le coffre de l'établissement en vous adressant aux professionnels du service. Toute valeur non retirée sera considérée comme abandonnée dans un délai de 2 ans après la sortie de l'établissement. Toutefois, si vous souhaitez les conserver auprès de vous, ils demeureront sous votre responsabilité et il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité du CHPG. Le CHPG n'est responsable que de l'argent et des objets précieux conservés au coffre, après inventaire contradictoire contresigné.

NB : les téléphones portables et les ordinateurs ne sont pas considérés comme des valeurs.

Vérifiez la prise en charge, vous êtes affilié à l'assurance maladie de...



Caisses Monégasques (C.C.S.S. - C.A.M.T.I. - S.P.M.E.)

Merci de présenter votre carte d'immatriculation (consultations et hospitalisations).

Attention, les patients de nationalité italiennes et résidant en Italie sont exclus, de par la convention Italo-Monégasque, du champ des assurés pouvant prétendre à une prise en charge financière dans le cadre de soins programmés.

• **Consultations externes**, les patients de nationalité italienne, résidants en Italie et travaillant à Monaco, peuvent bénéficier d'une prise en charge financière, si et seulement si les patients présentent au moment de la consultation, un document d'AUTORISATION DE SOINS, tamponné et communiqué à leur attention par l'USL correspondant à leur adresse.

Non assuré

Lors de votre arrivée vous devrez verser une provision basée sur la durée prévisionnelle de votre séjour.



Caisses françaises

Merci de présenter votre carte Vitale ou votre attestation de droits (consultations et hospitalisations).

• **Patients résidents et affiliés des caisses de sécurité sociales des Alpes-Maritimes** : prise en charge financière dans le cadre de soins programmés par votre caisse d'assurance maladie à conditions que vos droits soient à jour.

• **Patients résidents et affiliés des caisses de sécurité sociales en dehors des Alpes-Maritimes** : la convention Franco-Monégasque exclut du champ des assurés pouvant prétendre à une prise en charge financière dans le cadre de soins programmés, tous les patients assurés aux régimes de sécurité sociale français, qui ont une adresse fiscale qui se situe en dehors du département des Alpes-Maritimes et/ou qui relèvent d'une caisse française située en dehors des Alpes-Maritimes.

• **Le cas d'urgence** sera soumis à la validation du Médecin Conseil de la caisse de liaison qui autorisera ou non votre caisse à procéder aux règlements des frais. A défaut, vous serez redevable du montant final.

• **Les consultations externes** sont couvertes par votre caisse d'assurance maladie, à conditions que vos droits soient à jour.





Europe et Pays signataires de la Convention Européenne de Sécurité Sociale

La Principauté de Monaco n'étant pas signataire de la Convention Européenne de la Sécurité Sociale, votre Carte Européenne d'Assurance Maladie en tant que ressortissant européen ne peut fonctionner pour une couverture financière que dans certaines conditions strictes, pour l'urgence médicale vitale et avérée telle que définie par la commission mixte bilatérale.

Contactez le Bureau des Admissions pour analyse de votre situation, avec votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (ou votre carte vitale si vous habitez sur le territoire français).



Caisses Italiennes

- **Hospitalisation programmée :** pas de prise en charge financière possible par les caisses italiennes dans le cadre de soins programmés.
- **Hospitalisation relevant de l'urgence :** une demande de prise en charge financière sera soumise à votre USL d'origine par l'intermédiaire de la CCSS.



Assurance Privée

- **Hospitalisation programmée :** Au moment de la réalisation de votre dossier d'admission, vous devez être en possession d'une garantie financière délivrée par votre compagnie d'assurance couvrant la durée prévisionnelle de votre séjour. Dans le cas contraire vous devrez verser une provision basée sur la durée prévisionnelle de votre séjour.
- **Hospitalisation relevant de l'urgence :** Vous devrez verser une provision basée sur la durée prévisionnelle de votre séjour. Durant le séjour, il vous est conseillé de prendre contact avec votre compagnie d'assurance afin d'obtenir une garantie de paiement. Le Bureau des Admissions pourra le cas échéant vous accompagner dans vos démarches. Si au moment de votre sortie, vous avez obtenu une garantie de paiement, la provision vous sera restituée au moment du paiement de la facture par votre compagnie d'assurance. Dans le cas contraire, il vous sera demandé de régler la facture réalisée sur la base de la durée réelle de votre séjour déduction faite du montant de la provision préalablement versée.

Cas particuliers

VOUS ACCOUCHEZ

Assurés des caisses monégasques : présentez votre "carnet maternité".

ACCIDENT DU TRAVAIL

- **Salariés de Monaco :** présentez la déclaration d'accident du travail de votre employeur
- **Salariés en France :** présentez la copie de la feuille d'accident du travail de votre employeur et l'original du certificat médical d'accident du travail établi par le médecin qui vous accueille.

ANCIENS COMBATTANTS ET VICTIMES DE GUERRE

Présentez votre livret de soins gratuits et la feuille portant description des invalidités.

Vous avez une mutuelle complémentaire ou assurance complémentaire...

Présentez au Bureau des Admissions votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire. Attention, certaines complémentaires n'interviennent pas en Principauté de Monaco

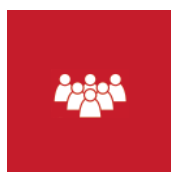
Pour tout renseignement complémentaire

Merci de vous adresser au Bureau des Admissions ouvert du Lundi au Vendredi de 7H30 à 18H00 et les Samedis Dimanches et jours fériés de 8H00 à 16H00.

Un agent d'accueil se tient à votre disposition dans le Hall d'Accueil du Lundi au Vendredi de 8H00 à 19H00 et les Samedis Dimanches et jours fériés de 9H00 à 19H00.

(+377) 97 98 98 10
www.chpg.mc

VOTRE SÉJOUR



Nos équipes pluridisciplinaires mobilisent leurs compétences pour concilier vos attentes et les exigences des soins. Ceci afin de rendre votre séjour le plus agréable et le plus confortable possible.

L'équipe qui vous entoure

Tout au long de votre séjour, l'ensemble du personnel hospitalier, dans le respect du secret professionnel, concourt à :

- vous assurer un accueil et un séjour personnalisés,
- vous dispenser des soins de qualité,
- vous accompagner dans les décisions à prendre concernant votre santé. Chaque soignant porte un badge qui indique son nom et sa fonction. En outre, la couleur des tenues renseigne sur leur métier.

Les services de soins sont placés sous la responsabilité d'un **Chef de Service** et d'un **Cadre de Santé** (photo 3) qui coordonne le travail de l'équipe soignante. Cette équipe dispense les traitements et les soins dont vous avez besoin et se tient à votre disposition pour toute information relative à votre séjour.

L'équipe est constituée de :

- **L'Infirmier(e)** (photo 1) travaille en étroite collaboration avec l'équipe médicale et dispense les soins nécessaires à votre santé dans le respect des règles de sa pratique professionnelle.
 - **L'Aide-Soignant(e)** (photo 2) effectue les soins d'hygiène, de confort en collaboration avec l'infirmier(e) et sous sa responsabilité,
 - **Le/la Gouvernant(e)** (photo 10) coordonne et renforce la qualité des prestations hôtelières.
 - **L'Hôtelier(e)** (photo 9a et 9b) s'occupe de vos repas et vous conseille dans l'élaboration de vos menus. Elle est également chargée(e) de l'entretien et de la propreté du service et de votre chambre.
 - **La Secrétaire Médicale** (photo 7) contribue à la gestion administrative et médicale de votre dossier. Elle gère l'ensemble des plannings de rendez-vous.
- En fonction de vos besoins, d'autres professionnels participent également à la qualité de votre séjour :
- **Personnel médico-technique** (kinésithérapeute, techniciens d'imagerie, de laboratoire, etc.)
 - **Psychologue**
 - **Sage-femme**
 - **Personnel logistique** (transport, blanchisserie, maintenance, etc.)
 - **Personnel administratif**

Le Service Social

Une Assistante Sociale peut vous aider à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales.

Elle peut aussi faciliter la mise en oeuvre des prestations nécessaires aux bonnes conditions de votre sortie (cf. page 14).

Pour la rencontrer, demandez aux infirmier(e)s, au cadre de santé ou aux médecins

**IDENTIFIEZ LES
PROFESSIONNELS
QUI VOUS
ENTOURENT**

1 Infirmier(ère)



2 Aide-Soignant(e)



3 Cadre de santé



4 Kinésithérapeute



5 Diététicien(ne)



6 Brancardier(ère)



7 Secrétaire Médicale



8 Manipulateur(trice) radio



9_a Hôtelier(ère) (2 tenues possibles)



9_b Hôtelier(ère) (2 tenues possibles)



10 Gouvernant(e)



VOTRE CONFORT



Si vous ne souhaitez pas les propositions du menu du jour, la carte des plats fixes est à votre disposition.

La prestation hôtelière

Une équipe hôtelière est à votre service de 7h à 20h, 7/7jours. Gouvernant(e)s et hôtelier(e)s ont pour mission de vous apporter confort et qualité lors de votre séjour.

Une carte des prestations hôtelières est à votre disposition sur le chevet de votre chambre.

A cet effet, ils veillent :

- à l'entretien et à l'hygiène de votre chambre,
- au service restauration.

Votre chambre

Dans votre chambre vous disposez :

- d'un lit modulable médicalisé,
- d'un téléphone mis en fonction à votre arrivée, vous permettant d'appeler directement l'extérieur et de disposer d'un numéro de téléphone personnel direct,
- d'une commande d'éclairage centralisée sur la table de nuit,
- d'un téléviseur dont l'utilisation est gratuite (son usage ne doit pas porter atteinte au repos de vos voisins),
- d'un accès WIFI avec un code délivré à votre entrée dans le service,
- possibilité de louer un ipad proposant l'accès internet et divertissements (à compter de janvier 2022).

Vos repas

Au CHPG, nous sommes convaincus que l'alimentation fait partie de votre prise en charge et participe à votre rétablissement. Notre service Restauration, composé d'une équipe de professionnels qualifiés (cuisiniers, diététiciennes) est à votre service pour répondre aux mieux à vos attentes culinaires.

Ainsi, chaque jour, vous aurez la possibilité de personnaliser vos repas, en composant votre plateau d'aliments et boissons variés, depuis le petit-déjeuner jusqu'au dîner.

Des propositions de plats parmi de nombreuses combinaisons possibles. vous seront proposées sur notre **carte de prestations**. Dans votre chambre, votre commande sera prise par un(e) hôtelier(e) qui vous proposera également le menu du jour et vous conseillera.

Tous nos plats sont réalisés sur place, dans la cuisine centrale de l'établissement, par notre équipe de cuisiniers qualifiés, et élaborés en concertation avec nos diététiciennes.

Des petits "plus"

- En fonction du service dans lequel vous êtes hospitalisé, le personnel peut vous proposer un café après le déjeuner.
- Dans l'après-midi, un goûter composé d'une boisson (thé, café, chocolat, jus de fruit) et de biscuits vous sera servi.
- Du vin ou du champagne peuvent également vous être proposés, sous réserve de l'accord du médecin.

Régime médical

Bien entendu, si votre traitement médical nécessite un régime, un menu adapté vous sera proposé.

<https://www.chpg.mc/wp-content/uploads/2021/04/carte-prestations-ok.pdf>

INFORMATIONS UTILES

Visites

Parents et amis sont les bienvenus. Cependant, afin de préserver le repos et le calme des patients ainsi que le bon fonctionnement du service, les visites sont réglementées. Dans leur intérêt, les enfants de moins de 14 ans ne sont pas admis. Les visites ont lieu tous les jours, selon des modalités précisées par affichage à l'entrée de chaque service de soins du Centre Hospitalier Princesse Grace. Toutefois, des dérogations peuvent être autorisées à titre exceptionnel, avec l'accord du médecin responsable.

Distributeurs automatiques

Des boissons et restauration en distribution automatique sont à votre disposition au pavillon Louis II et face aux Urgences Adultes.

Culte

Le prêtre-aumônier est à votre écoute et peut vous rencontrer soit à la chapelle, soit dans votre chambre. Les messes catholiques sont retransmises sur la TV de votre chambre sur le canal 800. Les messes sont célébrées à la chapelle les jours suivants : Mardi à 16h30, Mercredi (Adoration du Très Saint Sacrement) de 14h à 15h, Jeudi à 16h30, Vendredi à 10h30, Samedi à 18h (messe anticipée du dimanche). Les horaires des messes peuvent varier.

Les modifications seront indiquées à l'entrée de la Chapelle. Pour toute autre demande d'ordre spirituel, veuillez vous rapprocher de l'équipe soignante qui effectuera les démarches nécessaires.

Pour le culte orthodoxe, l'Eglise orthodoxe russe de Monaco - paroisse Ste. Elena (EORM) se met à votre disposition ; il vous appartient de faire la demande au cadre du service.

Promenade

Si vous allez vous promener, n'oubliez pas de prévenir le service et restez dans l'enceinte de l'établissement.

Courrier

Vous pouvez recevoir du courrier et en expédier après l'avoir affranchi avec des timbres de Monaco. Consultez le Cadre de Santé du service.

Parking Visiteurs CHPG

La première heure de stationnement est gratuite. Un ticket de réduction de tarif du parking visiteurs peut être octroyé lorsque le temps de présence sur site est au minimum de 3 heures, pour certains services uniquement, et selon certaines conditions strictes. Un seul et unique ticket est accordé par jour, par patient ou pour la famille de l'accompagnateur (il ne sera en aucun cas distribué un ticket au patient et un autre à son accompagnateur/famille). Merci de vous rapprocher de l'équipe du service qui vous indiquera la marche à suivre, si vous êtes éligible.

Boutique

Située dans le hall d'entrée principal, elle vous propose journaux, revues, friandises, boissons et restauration rapide aux horaires suivants :

- Du lundi au vendredi
8h / 17h30
- Week-end et jours fériés
11h / 15h

Bibliothèque

Gérée par les bénévoles de la Croix-Rouge Monégasque, une bibliothèque ambulante circule dans les services.

Salon de coiffure

Vous pouvez vous faire coiffer

- au salon de coiffure, situé au niveau Entresol du Centre Rainier III, ouvert aux horaires suivants :

Le mardi et le mercredi : 9h30 / 17h

Le jeudi et le vendredi : 13h30 / 18h

- dans l'unité de soins si vous ne pouvez pas vous déplacer. Le coût de la prestation sera directement réglé par vos soins à la coiffeuse. Pour toute demande, faites le poste 955.85 ou adressez-vous à l'équipe soignante.

VOTRE SORTIE

La date de votre sortie sera décidée par le médecin en fonction de l'évolution de votre santé et elle s'organise avec vous et vos proches.

Formalités administratives

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au Bureau des Admissions afin de :

- Faire le point sur votre dossier administratif,
- Payer le forfait journalier s'il est à votre charge et le ticket modérateur,
- Si votre séjour a eu lieu dans le cadre de l'activité libérale ou privée des praticiens, une note d'honoraires complémentaires vous sera éventuellement présentée ou adressée directement par le ou les praticiens qui vous auront pris en charge,
- Régler les prestations et services non compris dans l'hospitalisation (téléphone, prestations hôtelières complémentaires et forfait accompagnant),
- Obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation.

Suivi médical & Ordonnance de sortie

Pour assurer la continuité de vos soins, votre sortie se prépare au cours de l'hospitalisation.

Le médecin vous remet les documents nécessaires pour assurer la continuité de vos soins :

- Ordonnances de médicaments,
- Prestataires de soins si besoin : soins infirmiers, kinésithérapie, orthophoniste...,
- Matériels médico-chirurgicaux, ceux-ci peuvent être loués ou achetés,
- Rendez-vous médicaux etc.

Dans tous les cas, un compte-rendu d'hospitalisation est adressé à votre médecin traitant dans les meilleurs délais.

Aides

Un certain nombre de prestations municipales complémentaires peuvent être mises en place pour vous aider dans votre vie quotidienne. Celles-ci (repas servis à domicile, aide ménagère, auxiliaire de vie, télé-alarme...) nécessitent deux à trois jours de délai avant d'être effectives.

SUIVI MÉDICAL URGENCES

En cas de modification de votre état de santé ou si besoin urgent, contactez le service des Urgences au +377 97 98 97 69.



Paiement en ligne

L'établissement vous encourage à régler vos frais médicaux en ligne, un service sécurisé et disponible 7j/7, 24h/24 sur notre site internet

www.chpg.mc

SORTIE CONTRE L'AVIS MÉDICAL

Si malgré les informations délivrées par le médecin, notamment relatives aux conséquences d'une sortie anticipée, vous persistez dans votre volonté de quitter l'établissement, vous devez signer une attestation. Celle-ci décharge l'Établissement de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.



N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe médicale et soignante ainsi que des assistantes sociales tout au long de votre hospitalisation.

Transports

Selon votre état de santé et sur prescription médicale, le transport peut être effectué par ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi. La prise en charge des frais de votre transport dépend de votre assurance maladie et de votre mutuelle. S'il y a lieu, votre transport peut être organisé par le service, sachant que le choix de la compagnie vous appartient.

Hospitalisation (HAD), Service de Soins Infirmiers (SSIAD) et Toilettes à domicile (TAD)

L'Hospitalisation A Domicile (HAD) permet d'assurer des soins médicaux et paramédicaux continus, coordonnés et adaptés aux besoins en santé du patient. Elle a pour objectif d'éviter ou de raccourcir l'hospitalisation en service de soins lorsque la prise en charge à domicile est possible.

La présence permanente d'un aidant est requise pour bénéficier de la structure. L'hospitalisation à domicile est activée après une demande de protocole de soin émanant du médecin traitant ou d'un médecin hospitalier, après accord du médecin coordonnateur et des caisses sociales monégasques.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) assure aux personnes âgées en perte d'autonomie, dépendantes ou malades, des soins d'hygiène et de confort, à l'issue d'une hospitalisation. Une infirmière de cette unité peut prendre en charge des soins techniques si nécessaire.

Le Service des Toilettes à Domicile (TAD) est en liaison avec le Centre de Coordination de Gérontologie de Monaco (CCGM) qui réalise une évaluation personnalisée des besoins des usagers résidant en Principauté. L'équipe d'aides-soignant(e)s intervient sur prescription médicale, pour les soins d'hygiène corporelle et de confort.

Vous êtes transféré dans un autre établissement

En fonction de votre état de santé, vous pouvez être admis :

- Dans un établissement de soins de suite et de réadaptation (Centre de convalescence, Centre de rééducation, Centre spécialisé)
- Dans un établissement de soins de long séjour (maison de retraite médicalisée)



VOS DROITS ET DEVOIRS

Le Centre Hospitalier Princesse Grace a fait du respect des droits du patient une priorité.

Les droits du patient sont inscrits dans la législation monégasque avec des spécificités qui lui sont propres. La loi 1.454 relative au consentement et à l'information en matière médicale, publiée le 10/11/2017, précise les notions de consentement et de refus de soins et précise également les modalités d'accès du patient aux informations concernant sa santé (accès au dossier médical).

Recueil des données informatisées

Dans le cadre de votre prise en charge administrative et médicale, ainsi que du suivi de votre dossier, le CHPG recueille par voie informatique des données nominatives vous concernant. En application de la loi 1.353 du 4/12/08, vous pouvez exercer un droit de rectification des données vous concernant en adressant un courrier au Directeur du CHPG.

Transmission et utilisation des données informatisées

Les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge administrative et médicale par le CHPG peuvent être transmises de façon anonymisée à des organismes extérieurs et utilisées dans le cadre de recherches dans le domaine de la santé publique. Si vous refusez la transmission et l'utilisation de vos données informatisées vous pouvez exercer votre droit d'opposition par écrit auprès du Directeur du Centre Hospitalier Princesse Grace.

Non divulgation de présence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au Bureau des Admissions ou au Cadre de Santé du service la non divulgation de votre présence dans l'établissement. Aucune indication sur votre présence ne sera donnée à qui que ce soit par les professionnels du CHPG, y compris à votre entourage.

Recommandations

Lors de votre passage à l'hôpital, que ce soit lors d'une hospitalisation, d'une consultation ou de la visite d'un proche, les règles suivantes sont à observer :

- respecter les professionnels et le fonctionnement du service,
- respecter le repos des autres patients en modérant le volume sonore de la radio ou de la télévision (casque audio en vente auprès des gouvernants),
- ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- ne pas fumer en-dehors des zones fumeurs
- se déplacer dans une tenue décente,
- l'hôpital respecte tous les cultes religieux et toutes les opinions et garantit à tous la neutralité du service public. L'expression des opinions et des croyances doit donc rester dans la sphère privée de chaque malade, sa chambre ou les lieux de culte,
- il est interdit de photographier et de filmer dans l'enceinte de l'hôpital.



La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge.

Cette personne de votre entourage et en qui vous avez confiance doit connaître vos souhaits et vos choix concernant votre santé.

Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche ou d'un médecin.

Pour en savoir plus sur son rôle...

<https://www.chpg.mc/patients-proches/hospitalisation/>

APPRÉCIATION DE VOTRE SÉJOUR

Votre avis nous est précieux, c'est pourquoi un questionnaire d'appréciation du séjour vous est remis dans le service, dans le cadre de votre hospitalisation, ou à distance par l'envoi d'un questionnaire en ligne à partir de l'adresse mail que vous nous aurez communiquée. Il est également disponible sur notre site internet

<https://www.chpg.mc/le-centre-hospitalier-qualite>

Vous pouvez transmettre vos réclamations ou remarques, par courrier adressé au Directeur du CHPG. Une fois les investigations menées auprès des professionnels de terrain, un courrier de réponse vous sera adressé ; en cas de difficultés, vous pouvez demander une médiation. Celle-ci sera confiée à deux médiateurs (médical et paramédical) désignés par la Commission de Médiation et d'Amélioration de la Prise en Charge du Patient (CMAPP).



CHPG
Mme Le Directeur
Avenue Pasteur
98000 MONACO



Accès au dossier médical

En Principauté de Monaco, la Loi 1.454 relative au consentement et à l'information en matière médicale, dispose des modalités d'accès du patient aux informations relatives à sa santé.

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, frères ou soeurs pour la communication de ses informations.

Les informations seront transmises dans un délai de 15 jours lorsque la prise en charge date de moins de 5 ans, ou dans un délai de 2 mois dans le cas contraire. Une participation aux frais de reproduction sera demandée.

Il existe un formulaire disponible sur le site CHPG afin de pouvoir réaliser la demande en bonne et due forme.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Note maximale : A

En juillet 2015, le Centre Hospitalier Princesse Grace a obtenu une certification "sans réserve ni recommandation" avec la note maximale A par la Haute Autorité de Santé française (HAS).

Démarche qualité et gestion des risques

Au CHPG, l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins est au coeur de nos préoccupations. Nous nous engageons à assurer des soins de qualité, qui soient pertinents pour le patient, dans le cadre d'une prise en charge adaptée

Le Comité d'Ethique Hospitalier (CEH) du CHPG est une instance pluridisciplinaire et pluraliste composée de professionnels de santé et de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques. Le CEH donne des avis et émet des recommandations, qui ont une valeur consultative. Ces avis et recommandations portent sur des questions et interrogations qu'elles soient liées à un cas spécifique ou à un ensemble de cas représentant une situation spécifique.

<https://www.chpg.mc/le-centre-hospitalier-qualite/>

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

1 Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées et aux personnes âgées dépendantes.

2 Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.

3 L'information donnée aux patients doit être claire, accessible, appropriée et loyale. Il peut se faire assister par une personne de confiance qu'il choisit librement. Par ailleurs, lorsque son consentement est requis, la personne de confiance ou le représentant légal reçoit la même information.

4 Dans la mesure de sa capacité de discernement, le patient est associé à la prise de décision le concernant. Tout acte ou traitement médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient, y compris, sous certaines conditions, du mineur et du majeur sous mesure de protection légale. Le patient a le droit de refuser un acte ou un traitement médical et son refus doit être respecté, sauf exceptions prévues par la loi.

5 Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Exercice des droits et protection juridique de la personne : toute personne en situation d'incapacité doit voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.

7 Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.

8 Le maintien de l'autonomie, du lien social et familial est favorisé.

9 La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

10 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. Il est interdit de filmer, photographier ou enregistrer dans l'enceinte de l'établissement. Certaines dérogations peuvent toutefois être délivrées sur autorisation expresse de la Direction de l'établissement.

11 Le patient bénéficie d'un accès aux informations de santé le concernant contenues dans son dossier, notamment d'ordre médical, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers mandaté (médecin, personne de confiance, proches) qu'il choisit librement.

12 Le patient hospitalisé exprime ses observations sur l'ensemble de son séjour, un questionnaire d'appréciation du séjour lui est remis lors de sa sortie ou il peut adresser un courrier au Directeur, et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis. L'établissement dispose d'une commission de médiation et d'amélioration de la prise en charge du patient chargée notamment de veiller au respect des droits des patients et à la qualité de leur prise en charge.

13 La personne de confiance et les proches du patient hospitalisé reçoivent une prise en charge adaptée en matière d'accueil, d'information et d'accompagnement.

CHARTRE HÔPITAL SANS TABAC

Le CHPG adhère au réseau Hôpital sans tabac. Il est interdit de fumer en dehors des zones autorisées. Pendant votre hospitalisation, l'équipe soignante peut vous proposer des substituts nicotiniques. Une consultation pluridisciplinaire de tabacologie est également accessible. Elle est composée d'un médecin spécialisé, d'une diététicienne et d'une psychologue.

PORTAIL PATIENT

Demandez la création de votre espace aux personnels d'accueil afin d'accéder à vos documents médicaux

 CENTRE HOSPITALIER
PRINCESSE GRACE



Mon Portail Patient

Accédez à votre portail et retrouvez l'ensemble de vos informations de santé

Mot de passe oublié ?

Se connecter

Je n'ai pas de compte utilisateur



Je prends un rendez-vous

Gagnez du temps en prenant directement un rendez-vous en ligne



Je règle une facture

Vérifiez et payez vos factures en ligne

Les associations

La Croix-Rouge Monégasque

Aider, réconforter et distraire les personnes hospitalisées, tels sont les objectifs de l'équipe de la Croix-Rouge Monégasque.

Pour y parvenir, des bénévoles se relaient régulièrement dans les services pour une distribution de bonbons, de magazines, de livres...

Les fêtes traditionnelles (Noël, les Rois, Fête des Mères) sont souvent célébrées en présence d'un membre de la Famille Princière.

27 bd de Suisse - MC 98000 MONACO

Président : SAS Albert II

Tél : (+377) 97 98 99 00 - poste 3391

www.croix-rouge.mc

Écoute Cancer Réconfort

1 av. des Castelans - MC 98000 MONACO

Espace Mieux-Etre à Cap d'Ail (Fontvieille) :

L'Atalante, Bloc B, Rdc

Tél : 06 80 86 04 33

www.ecoutecancerreconfort.org

GEMLUC

(Groupement des Entreprises Monégasques dans

la Lutte contre le Cancer)

15 av. de Grande-Bretagne -

MC 98000 MONACO

Tél : (+377) 93 30 98 60

JATALV

(Jusqu'au Terme Accompagner La Vie)

6 rue des Açores -

MC 98000 MONACO

Tél : 06 68 526 520

www.jatalvmonaco.com

D'AMORE PSY

3 avenue Pasteur, les caroubiers

MC 98000 MONACO

Tél : (+377) 93 25 12 50

www.damorepsy.org





pour en savoir +
consultez notre site
[www.
chpg.mc](http://www.chpg.mc)

Retrouvez les actualités du Centre Hospitalier Princesse Grace sur Facebook, Twitter et Instagram



Avenue Pasteur, MC 98000 Monaco +377 97 98 99 00