



# 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
- Photos/vidéos interdites

## **Notre offre de soins** page 4

## **Votre admission** page 6

- Formalités administratives
- Frais d'hospitalisation

## **Préparez votre venue** page 7

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

## **Votre prise en charge** page 8

## **Votre séjour** page 10

- L'équipe qui vous entoure
- Le Service Social
- Tenues des professionnels

## **Votre confort** page 12

- La prestation hôtelière
- Votre chambre
- Vos repas

## **Informations utiles** page 13

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

## **Votre sortie** page 14

- Formalités administratives
- Suivi médical et ordonnance de sortie
- Aides
- Suivi médical urgences
- Paiement en ligne
- Sortie contre l'avis médical
- Transports
- L'Hospitalisation A Domicile (HAD)
- Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- Le Service des Toilettes à Domicile (TAD)

## **Vos droits et devoirs** page 16

- Recueil des données informatisées
- Utilisation des données informatisées
- Non-divulgence de présence
- Rappels et recommandations
- La personne de confiance
- Accès au dossier médical
- Expression des usagers
- Les enquêtes de satisfaction
- Les réclamations

## **Qualité et sécurité des soins** page 17

- Prise en charge de la douleur

## **Chartes** page 18

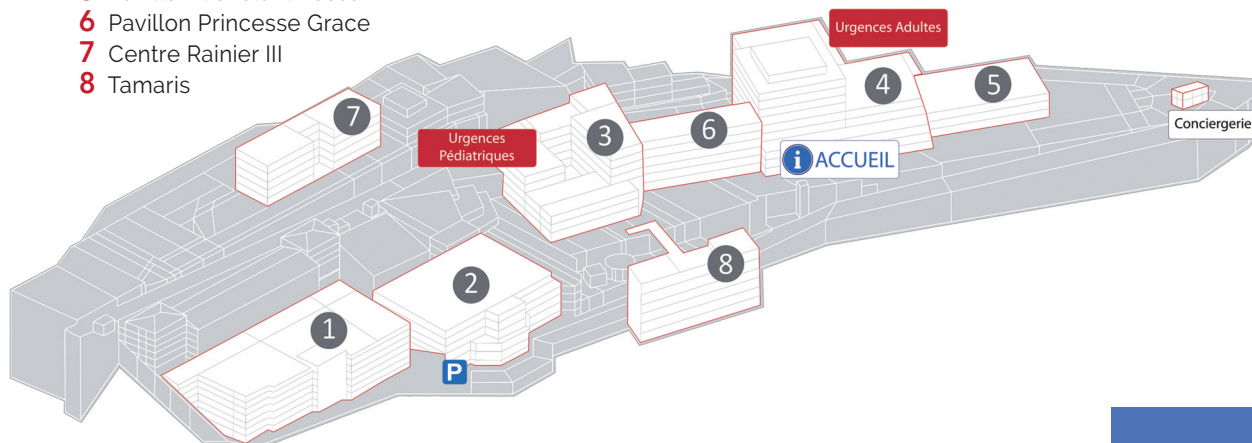
- Charte du patient hospitalisé
- Charte hôpital sans tabac

## **Info+** page 19

- Mon portail patient
- Les associations



- 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, qu'il soit physique, sensoriel, mental, cognitif, psychique ou un trouble de la santé invalidant, n'hésitez pas à anticiper votre venue et à vous identifier auprès du cadre du service dans lequel vous allez être hospitalisé(e).

Des agents d'accueil sont à votre écoute pour vous aider dans vos déplacements.

- Des fauteuils roulants sont à votre disposition à l'entrée et 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.



## 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.



### Photos/vidéos interdites

Il est interdit de prendre en photo, enregistrer ou filmer des patients, visiteurs, professionnels **sans leur consentement**.

## NOTRE OFFRE DE SOINS



- Algologie
- Anesthésie - Réanimation
- Cardiologie - Soins intensifs de cardiologie
- Centre monégasque de dépistage
- Centre de gériatrie clinique Rainier III
- Centre de la 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 de médecine
- Hôpital de jour d'hémo-oncologie
- Hospitalisation et soins infirmiers à domicile
- IRM - Scanner
- 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
- Pharmacie
- Pneumologie
- Psychiatrie
- Radiologie conventionnelle
- Radiologie interventionnelle
- Radiothérapie
- Rhumatologie
- 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

## PARCOURS DE SOINS

- |                               |                          |                     |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------|
| • Allergologie                | • Diabète                | • Ostéoporose       |
| • Breast Center               | • Endométriose           | • Pelvic Center     |
| • Cardiologie préventive      | • Fragilités             | • Prostate Center   |
| • Centre de médecine sexuelle | • Insuffisance cardiaque | • Skin Tumor Center |
| • Chirurgie bariatrique       | • Mémoire                | • Spine center      |
| • Chronic pain day            | • Onco-hormonothérapie   | • Thyroid center    |





## Proche de vous, un hôpital de référence

Le Centre Hospitalier Princesse Grace est l'établissement public hospitalier de la 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 bientraitance des personnes soignées et de leur entourage font partie des valeurs fondamentales du CHPG.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES QUALITÉ - SÉCURITÉ 2023 - 2026



EXPÉRIENCE  
PATIENT



INNOVATION



CULTURE  
SÉCURITÉ



AGILE FACE AUX  
CRISES ET DÉFIS

## Le saviez-vous ?

Vous pouvez également effectuer vos démarches de pré-admission en ligne, via votre portail patient...



# 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](http://www.chpg.mc)

# PRÉPAREZ VOTRE VENUE

## Traitement personnel

Si vous apportez 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.

## 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.

**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 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.

## Chambre Premium



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



## Effets personnels



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

## 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 vigilance 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.

## 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.

# 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 italienne et résidant en Italie sont exclus, 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.



## Caisses françaises

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

• **Patients résidants 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 résidants 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 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.





### **Non assuré**

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

### **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

### **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.

## **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](http://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, etc. photos 4 et 8)
  - **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 œuvre 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

**Infirmier(ère)**

1

**Aide-Soignant(e)**

2

**Cadre de santé**

3

**Kinésithérapeute**

4

**Diététicien(ne)**

5

**Brancardier(ère)**

6

**Secrétaire Médicale**

7

**Manipulateur(trice) radio**

8

**Hôtelier(ère) (2 tenues possibles)**

9a

**Hôtelier(ère) (2 tenues possibles)**

9b

**Gouvernant(e)**

10



# VOTRE CONFORT



## La prestation hôtelière

Une équipe hôtelière est à votre service de 7h à 20h, 7/7 jours. 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.



Chambre premium

## Votre chambre

Dans votre chambre vous disposez :

- 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'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,
- de la possibilité de louer un Ipad proposant l'accès internet et des divertissements (un bouquet de 150 chaînes et 5000 films à la demande - Presse - Musique - Livres)

## Chambre premium

Le CHPG vous propose des chambres individuelles au confort supérieur dans les services Maternité et Chirurgie Orthopédique, alliant technologie et bien-être.

Dans votre chambre premium vous disposez :

- d'un menu à la carte et vaisselle en porcelaine
- d'une corbeille de fruits
- d'un repas accompagnant offert
- d'une prestation coiffure le jour de votre sortie

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

## 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.

## 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

Si votre traitement médical nécessite un régime, un menu adapté vous sera proposé.



# 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.

## 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 pour certains services uniquement, et selon certaines conditions strictes. Un seul et unique ticket est accordé par jour et par patient. Rapprochez vous de l'équipe du service qui vous indiquera la marche à suivre, si vous êtes éligible.

## Culte

Pour toute demande d'ordre spirituel, veuillez vous rapprocher de l'équipe soignante qui effectuera les démarches nécessaires. Le prêtre-aumônier est à votre écoute et peut vous rencontrer à la chapelle ou dans votre chambre. Les chapelles CHPG et Centre Rainier III sont ouvertes chaque jour du matin au soir. Horaires des messes/offices affichés devant la chapelle située au RDC de la Tour Maternité ou sur demande auprès des professionnels.

Toutes les célébrations à la Chapelle du CHPG sont diffusées sur le Canal Local 800 dans toutes les chambres des patients du CHPG et du Centre Rainier III.

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.

## Boutique et Distributeurs

Une boutique située dans le hall d'entrée principal propose journaux, boissons et restauration rapide.

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

## 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 (horaires sur demande auprès des professionnels).
- **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.

## Promenade

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

# VOTRE SORTIE

La date de votre sortie sera définie 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 :

- Obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation.
- 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),

## 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.

Avec votre accord, un compte-rendu d'hospitalisation est adressé à votre médecin traitant dans les meilleurs délais.

Le saviez-vous ? Une lettre de liaison vous est également communiquée via votre portail patient.

## 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.



### Païement en ligne

L'établissement vous encourage à régler vos frais médicaux via votre portail patient ou depuis notre site internet

**[www.chpg.mc](http://www.chpg.mc)**

### SORTIE CONTRE 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 A Domicile (TAD)** est en liaison avec le Centre de Coordination de Gériatrie 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.



# 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 qui comporte ses spécificités 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). Une commission associant des représentants des usagers (CMAPP) veille au respect de vos droits à l'hôpital. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

## Recueil des données informatisées

Dans le cadre de votre prise en charge administrative et médicale, ainsi que du suivi de votre dossier, le CHPG collecte vos données personnelles conformément à la loi n°1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles. Vous pouvez exercer votre droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de limitation ou de portabilité sur les données personnelles vous concernant en contactant notre délégué à la protection des données par email à l'adresse dpo@chpg.mc ou par courrier à l'adresse postale du CHPG. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité De Protection des Données (APDP).

De plus, vous êtes informé qu'afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, les sites du CHPG sont placés sous vidéosurveillance. Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées uniquement par le personnel habilité et, le cas échéant, les autorités compétentes. Afin de renforcer votre sécurité, des caméras de surveillance médicale sans enregistrement sont également installées. Seul le personnel médical et les soignants sont habilités à en visionner les images.

## 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.

## Rappels et 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,



### 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...



**Il est interdit de prendre en photo, enregistrer ou filmer des patients, visiteurs, professionnels sans leur consentement**



## Expression des usagers

Vous pouvez exprimer librement votre ressenti et vos questionnements éventuels auprès de l'équipe qui vous prend en charge.

Faites confiance aux soignants pour vous apporter les réponses à vos questions en vue de rendre votre expérience la plus positive possible.



### Accès au dossier médical

Toute personne majeure capable, peut demander l'accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par l'établissement en écrivant au Directeur.

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.

Formulaire de demande disponible ici...



Si vous avez encore des questions, vous pouvez vous exprimer à travers plusieurs supports :

#### LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Le CHPG est à votre écoute. Vous serez sollicités pour répondre à des enquêtes en ligne selon différents modes : en ligne sur votre espace santé ou via QR Code, au format papier ou directement par téléphone.

#### LES RÉCLAMATIONS

Si vous avez rencontré des difficultés et si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire auprès du responsable du service et/ou en écrivant au Directeur de l'établissement.



CHPG  
Mme le Directeur  
Avenue Pasteur  
98000 MONACO

Vous avez la possibilité de transmettre vos réclamations ou témoignages sur vos prises en charge, par courrier adressé au Directeur du CHPG.

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### Prise en charge de la douleur

Avoir moins mal, c'est possible. Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Au CHPG, il existe un Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Vous souhaitez en connaître davantage sur la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins...



## 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 protégé 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



## 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

Vous avez besoin d'être accompagné ?

Le CHPG a développé de nombreuses collaborations avec des associations partenaires ; les bénévoles associatifs sont acteurs de la vie hospitalière dans l'intérêt des patients. L'établissement contribue à leur intégration optimale et favorise leurs activités réalisées dans le cadre de partenariats et coopérations.

Citons par exemple :

### 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 Princièrè.

27 bd de Suisse - MC 98000 MONACO  
Président : SAS Albert II  
Tél : (+377) 97 98 99 00 - poste 3391  
[www.croix-rouge.mc](http://www.croix-rouge.mc)



Voir le listing  
de toutes nos  
associations partenaires...



Retrouvez les actualités du Centre Hospitalier Princesse Grace  
sur Facebook, X, Instagram, LinkedIn et YouTube



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