



Centre hospitalier
de l'Université de Montréal



GUIDE DE VOTRE SÉJOUR

Pour les patients hospitalisés et leurs proches

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue au CHUM	4
Comité des usagers du CHUM	4
Le CHUM et vous - Un engagement mutuel	5
AVANT VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL	
Confirmation de la date d'hospitalisation	7
Carte d'assurance maladie	7
Effets personnels	7
Vêtements adaptés à la saison	7
Objets de valeur	7
Médicaments	8
POUR VOUS RENDRE À L'HÔPITAL	
Stationnement	10
Transports collectifs	10
POUR L'ARRIVÉE À L'HÔPITAL	
Pour vous orienter	12
Bornes d'enregistrement	12
Inscription	12
Consentement aux soins	13
Allergies	13
Confidentialité et demande de renseignements sur les patients	13
Don d'organes et de tissus	13
POUR VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	
Intervenants	15
Équipe médicale	15
Équipe de soins infirmiers	15
Autres professionnels	15
Stagiaires et étudiants	16
Chercheurs	16
Chambres	16
Frais	16
Frais de transport	17

TABLE DES MATIÈRES (SUITE)

Usage du téléphone cellulaire et autres appareils mobiles	17
Sécurité	18
Encourager l'arrêt du tabac	21
Présence de la famille et de vos proches	21
Cohabiter la nuit	23
Services et ressources à votre disposition	24

POUR VOTRE DÉPART DE L'HÔPITAL

Prévoir votre départ et le transport nécessaire	28
Le départ	28
Suivi auprès de votre médecin de famille	28
Continuité de services	29
Attestation et résumé de votre dossier médical	29
Commentaires sur votre expérience au CHUM	29

DONNEZ À VOTRE TOUR

Fondation du CHUM	31
Votre implication est la bienvenue	31
Liste des principaux numéros de téléphone	32

LE CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE

Vous trouverez dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour vous et vos proches durant votre hospitalisation. Il a été conçu pour vous aider à :

- planifier votre séjour à l'hôpital
- comprendre les différentes étapes de votre séjour
- connaître les nombreux services mis à votre disposition
- devenir un partenaire actif de votre équipe de soins



Le Comité des usagers existe comme le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cela nous donne le rôle de porte-parole de tous les patients de l'hôpital. Le Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) a pour mission de veiller à ce que chaque patient soit au centre des priorités de toutes les personnes qui travaillent au CHUM.

Votre Comité des usagers vous aide de nombreuses façons :

- il vous renseigne sur vos droits et vos obligations
- il travaille à l'amélioration des conditions de séjour des patients
- il défend les intérêts des patients au sein des différentes instances de l'hôpital
- il vous assiste et vous accompagne dans vos démarches de plaintes

Nous sommes avant tout des patients et des proches qui investissent de nombreuses heures de bénévolat pour défendre les droits des usagers et pour travailler à améliorer la qualité des soins et des services au CHUM. Nous sommes motivés par la fierté de vous représenter, d'être votre voix auprès de la direction générale et du conseil d'administration.

Nous sommes une voix pour **DÉFENDRE** des milliers d'usagers. Une voix pour **REPRÉSENTER** l'ensemble des usagers du CHUM.

Nous vous encourageons à visiter notre site www.cuchum.ca pour nous donner votre opinion, car **VOTRE VOIX** oriente **NOS ACTIONS!**

> info@cuchum.ca

> 514 890-8191



LE CHUM ET VOUS - UN ENGAGEMENT MUTUEL

➤ Le CHUM, le meilleur des soins

Le CHUM vise à offrir à ses patients et à leurs proches la meilleure expérience de soins possible, du tout premier contact avec l'hôpital jusqu'au retour à domicile. Les efforts constants de nos équipes démontrent notre volonté de donner des soins et des services sécuritaires, de qualité, empreints d'humanisme, d'empathie et de courtoisie.

➤ Vous : un membre de notre équipe avant tout

Le personnel du CHUM souhaite faire équipe avec vous et vos proches tout au long de votre parcours de soins. Pour y arriver, nous devons apprendre à nous connaître. C'est pourquoi vous devez nous dire ce que vous savez de votre état de santé (allergies, médicaments, suivis récents), exprimer vos besoins et vos préoccupations et communiquer tout élément qui peut contribuer à la qualité et à la sécurité de vos soins.

Pour que vous preniez votre place dans l'équipe, notre personnel veut vous permettre :

- de recevoir l'information utile et le soutien nécessaire pour faire des choix de façon libre et éclairée
- de participer de façon active aux décisions cliniques qui vous concernent
- d'acquérir, à votre rythme, le savoir et les compétences nécessaires pour contribuer à votre mieux-être

À tout moment, vous et vos proches êtes invités à poser 3 questions-clés* au personnel :

1. Quel est mon principal problème?
2. Que dois-je faire?
3. Pourquoi est-il important que je le fasse?

Avoir réponse à ces questions vous aidera à mieux comprendre ce qui vous arrive et les prochaines étapes.

* Questions recommandées par le programme américain Ask Me 3 du National Patient Safety Foundation

Pour nous, la meilleure expérience de soins s'appuie sur une collaboration entre vous, vos proches et tous les intervenants.



CE QU'IL EST UTILE DE SAVOIR
avant votre arrivée à l'hôpital

CONFIRMATION DE LA DATE D'HOSPITALISATION

L'hôpital vous téléphonera pour confirmer la date, l'heure et l'endroit de votre admission. On vous précisera aussi si une préparation est requise en vue de votre intervention.

CARTE D'ASSURANCE MALADIE

Seule la carte émise par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) est nécessaire au CHUM. Vérifiez la date d'expiration pour vous assurer qu'elle est valide. La carte d'hôpital n'est plus requise.

EFFETS PERSONNELS

Pour votre séjour, n'apportez que le strict nécessaire :

- vêtements amples et confortables
- pantoufles ou chaussures avec semelles antidérapantes
- sous-vêtements en quantité suffisante
- savon de toilette
- shampoing
- bouchons pour les oreilles
- déodorant
- peigne ou brosse à cheveux
- brosse à dents, pâte dentifrice et soie dentaire
- trousse de rasage
- serviettes hygiéniques
- papiers mouchoirs
- masque pour dormir

Le CHUM fournit des jaquettes (chemises de nuit) à ses patients. Mais pour plus de confort, vous pouvez apporter les vôtres. Toutefois, selon le type de soins requis, certaines unités de soins exigent le port de la jaquette d'hôpital.

Assurez-vous d'avoir des **chaussures sécuritaires** (fermées avec semelles antidérapantes).

Un placard est disponible pour ranger vos effets personnels. L'espace de rangement y est restreint. Vos effets doivent pouvoir entrer dans un sac ou une valise de la taille d'un bagage cabine en avion.



VÊTEMENTS ADAPTÉS À LA SAISON

Pour préparer votre séjour au CHUM, prévoyez vos vêtements en fonction de la saison. Apportez des habits chauds et des bottes en hiver, et des vêtements plus légers en été.

Si la température chute au cours de votre séjour ou si vous êtes arrivé au CHUM en ambulance, demandez à un proche de vous apporter les vêtements adaptés pour votre retour à domicile.

OBJETS DE VALEUR

Le CHUM n'est pas responsable des objets de valeur perdus ou volés. Nous vous conseillons fortement de laisser à la maison les montres de valeur, les bijoux précieux, les cartes de crédit, les sommes d'argent importantes et tout autre objet de valeur. Veuillez noter qu'un placard (une armoire) barré est à votre disposition dans chacune des chambres.

En cas de perte ou de vol, avisez tout de suite le chef d'unité, qui communiquera avec le service de sécurité.



Pour votre sécurité, il est important que vous connaissiez bien :

- le nom des médicaments que vous prenez
- leurs effets attendus
- les signes à surveiller et à nous communiquer

MÉDICAMENTS

Lors de chaque séjour au CHUM, nous vous recommandons d'apporter la liste à jour de vos médicaments. Cette liste peut vous être remise par votre pharmacien à **vos** demande.

Pour votre sécurité, indiquez-nous aussi tous les produits sans ordonnance que vous prenez de façon régulière, comme :

- les médicaments en vente libre
- les vitamines
- les suppléments et produits de santé naturels

Vous pourrez remettre ces informations à votre équipe de soins à votre arrivée.

- Il est important de **prendre uniquement les médicaments prescrits pendant l'hospitalisation**. Cela nous permettra de bien évaluer les effets de votre médication.
- Vos médicaments personnels seront rangés par le personnel soignant et vous seront remis au moment de votre départ.
- **Si vous avez des questions au sujet de votre médication, n'hésitez pas à demander des explications à votre infirmière ou à votre médecin.**



CE QU'IL EST UTILE DE SAVOIR
pour vous rendre à l'hôpital

STATIONNEMENT

Le CHUM met à votre disposition et à celle de vos proches un stationnement souterrain intérieur avec débarcadère. Ce stationnement est situé au 1115, rue Sanguinet, entre le boulevard René-Lévesque et la rue Viger. Il est accessible à toute heure du jour et de la nuit.

Lors de périodes très achalandées, les places de stationnement peuvent être limitées.

Le stationnement est gratuit pour les 30 premières minutes.

TRANSPORTS COLLECTIFS

Le CHUM se trouvant en plein cœur du centre-ville, **si votre condition de santé le permet**, nous vous conseillons d'utiliser le transport collectif.

L'hôpital est situé au métro Champ-de-Mars (ligne orange). Un tunnel souterrain relie directement la station au CHUM aux heures de service du métro.

La station Berri-UQAM et de nombreux arrêts d'autobus sont aussi à proximité.

Pour tous les détails, visitez le site
> www.stm.info



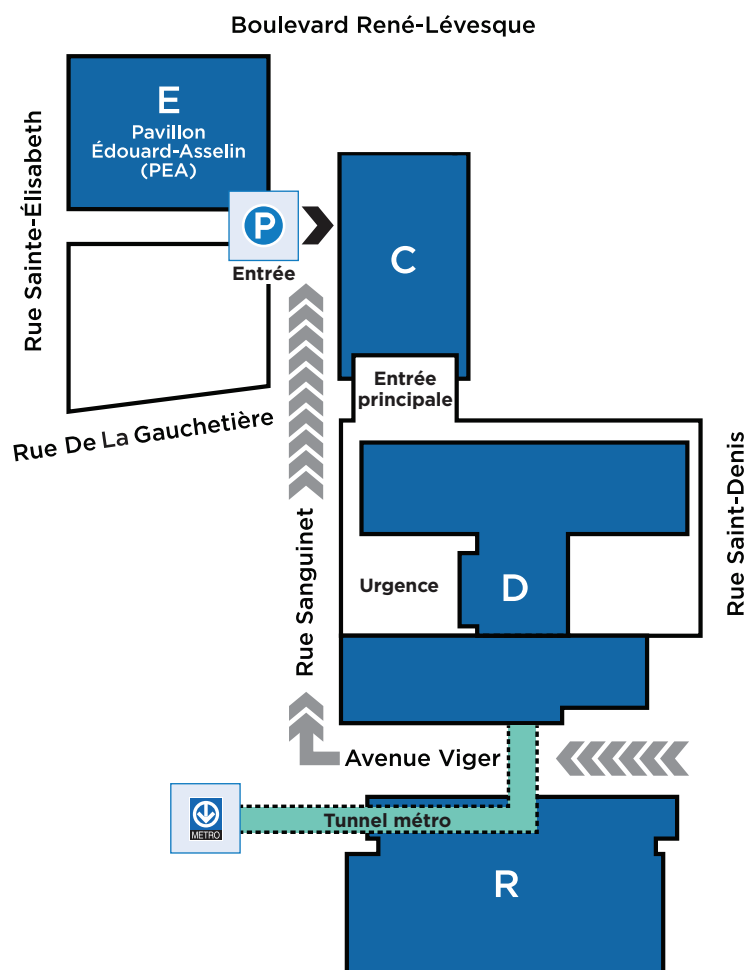
© STM Montréal



CE QU'IL EST UTILE DE SAVOIR

pour l'arrivée à l'hôpital

Nouvel hôpital (1051, rue Sanguinet)



POUR VOUS ORIENTER

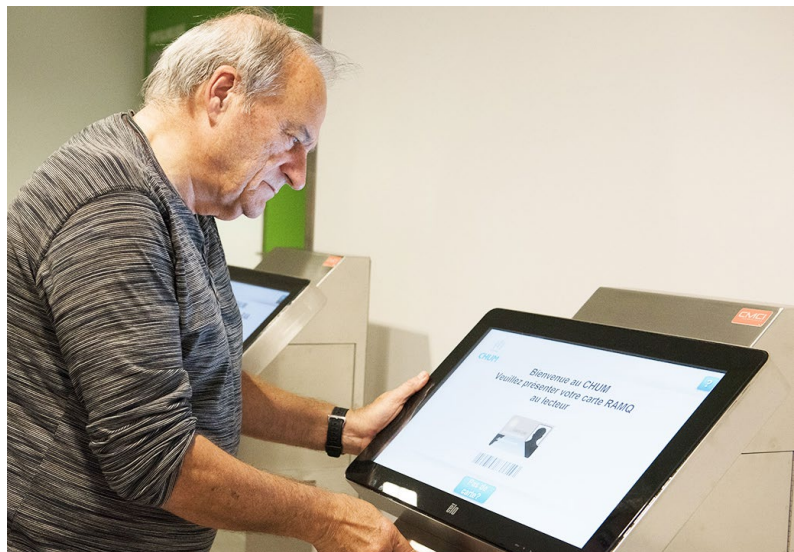
Une application (CHUM mobile) a été conçue pour rendre plus facile vos déplacements dans l'hôpital. Elle vous permet de savoir en tout temps où vous êtes et comment vous rendre d'un endroit à l'autre.

Le système pour vous localiser fonctionne grâce au Bluetooth de votre appareil. Si votre Bluetooth n'est pas activé ou pas compatible avec celui du CHUM, l'application peut quand même vous aider. Elle permet de scanner les codes QR des panneaux de signalisation présents un peu partout. Cela vous montre où vous êtes sur un plan, puis vous indique le chemin à suivre pour vous rendre à votre destination.

CHUM mobile : disponible sur App Store ou sur Google Play

BORNES D'ENREGISTREMENT

Vous devez enregistrer votre arrivée à une borne près de l'endroit de votre admission. Passez votre carte d'assurance maladie sous le lecteur de la borne et prenez le coupon. Vous serez ensuite appelé pour faire votre inscription. Nous vous rappelons que la carte d'hôpital n'est plus requise.



INSCRIPTION

Veillez avoir avec vous les documents suivants :

- votre carte d'assurance maladie du Québec valide (non expirée)
- les documents relatifs à votre assurance personnelle
- la liste de vos médicaments, fournie par votre pharmacien, ou vos médicaments dans leur contenant d'origine
- les coordonnées de la personne qui pourrait servir de mandataire, s'il vous devenait impossible de prendre des décisions concernant vos soins
- en cas d'inaptitude, une copie du mandat, de directives ou d'une procuration pour le proche qui vous accompagne

Vous serez par la suite dirigé vers votre unité de soins ou le service où vous serez accueilli par un membre de l'équipe de soins.

CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé et les différentes options possibles avant d'accepter les soins.

Avant de procéder aux examens, prélèvements, traitements ou toute intervention de santé, nous devons obtenir votre consentement aux soins*.

Un consentement libre et éclairé signifie que vous avez reçu et que vous comprenez :

- l'information sur votre état de santé
- les traitements proposés
- les avantages, les risques et les conséquences associés aux soins ou au refus d'un soin ou d'un service

Il est donc important d'avoir bien compris les renseignements fournis par votre équipe de soins. N'hésitez pas à poser des questions pour vous faire expliquer des éléments que vous ne comprenez pas.

*Article 9 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

ALLERGIES

Veuillez informer le personnel soignant de toute allergie connue dès votre arrivée. Pour votre sécurité, nous vous fournirons un bracelet qui indique cette information.



CONFIDENTIALITÉ ET DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PATIENTS

Le CHUM a pris l'engagement formel de préserver la confidentialité de ses patients.

Votre dossier est confidentiel, de même que tous les renseignements que vous donnez au médecin ou à un membre du personnel. Personne ne peut obtenir ou donner des renseignements sur votre dossier médical sans votre autorisation.

Note : La loi permet certaines exceptions où le CHUM doit transmettre des renseignements cliniques sur vous. C'est le cas, par exemple, si vous devez être transféré du CHUM vers un autre établissement. Ce dernier doit recevoir dans les 72 heures suivant votre transfert un sommaire des renseignements nécessaires à votre prise en charge. (Article 19.0.3 LSSSS*)

*Article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Quelle que soit la situation, il est toujours utile d'exprimer votre désir à propos du don d'organes et de tissus. Si vous êtes favorable au don de vos organes, c'est simple : il suffit de signer l'autocollant au dos de votre carte d'assurance maladie. Pour toute information supplémentaire, visitez le site Internet :

signezdon.gouv.qc.ca

Portez toujours votre carte sur vous.
À défaut de présenter une carte valide, il faut payer les services reçus et en demander le remboursement à la Régie. Si la carte est expirée, adressez-vous à la Régie.
Cette carte demeure la propriété de la Régie de l'assurance maladie et doit être retournée à sa demande.
C. P. 6600, Québec (Québec) G1K 7T3

SI VOUS TROUVEZ UNE CARTE, VOUS POUVEZ LA DÉPOSER, SANS ENVELOPPE, DANS UNE BOÎTE AUX LETTRES DE POSTES CANADA, QUI LA RENVERRA À LA RÉGIE.

À mon décès, j'autorise le prélèvement d'organes et de tissus.
Date: 12/04/01
Signature du donneur: [Signature]
Pour un donneur de moins de 14 ans, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur doit aussi apposer ses initiales. [Signature]



CE QU'IL EST UTILE DE SAVOIR

pour votre séjour à l'hôpital



INTERVENANTS

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous rencontrerez différents professionnels de la santé, du personnel de soutien, des bénévoles et des patients ressources. Ils contribuent tous à vous donner des soins sécuritaires et de qualité.

➤ L'équipe interdisciplinaire

Au CHUM, le patient est partenaire d'une équipe interdisciplinaire de professionnels. Elle se compose d'un médecin traitant et de plusieurs autres soignants et intervenants, qui varient en fonction de vos besoins et de votre plan de traitement.

ÉQUIPE MÉDICALE

➤ Le médecin traitant

Il s'agit du médecin qui sera désigné comme votre « médecin traitant ». Il est responsable de vos soins et de vos traitements pendant la durée de votre séjour. Il travaille en collaboration avec les membres de l'équipe soignante qui participent à vos soins.

➤ Les résidents

Ce sont des médecins qui poursuivent leur formation dans une spécialité médicale (ex. : neurologie, pneumologie). Ils travaillent en étroite collaboration avec votre médecin traitant et les membres de l'équipe soignante.

➤ Les externes

Ces étudiants de 3^e, 4^e et 5^e année du programme de médecine sont sous la supervision de l'équipe de résidents et de médecins traitants. Ils les accompagnent souvent dans leurs visites et peuvent participer à certaines interventions auprès des patients.

ÉQUIPE DE SOINS INFIRMIERS

Elle est généralement composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires. Cette équipe assurera la plupart des soins dont vous aurez besoin pendant votre séjour.

AUTRES PROFESSIONNELS

Selon votre état de santé et vos besoins, vous pourrez aussi rencontrer un des intervenants suivants : ergothérapeute, nutritionniste (ou diététiste), physiothérapeute, travailleur social, psychologue, orthophoniste, audiologiste, inhalothérapeute, pharmacien, technologiste, technicien en loisirs, sexologue, kinésiologue, intervenant en soins spirituels, conseiller en éthique clinique, etc.



STAGIAIRES ET ÉTUDIANTS

Le CHUM, par sa mission d'enseignement et de recherche, joue un rôle important dans la formation des futurs professionnels de la santé. Au cours de votre séjour, vous pourrez donc rencontrer des étudiants ou des stagiaires issus de divers domaines. Ils sont toujours sous la supervision d'un professionnel. Si cette situation vous ennuie, parlez-en à votre équipe de soins.

CHERCHEURS

Le CHUM est aussi un lieu de recherche pour trouver de nouvelles solutions aux différents problèmes de santé. Il est possible que vous soyez sollicité pour faire partie d'un programme de recherche.

Un membre de l'équipe vous expliquera ce qu'implique la participation à un tel programme. Notamment, l'engagement que cela représente pour vous et pour l'équipe de recherche. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à un programme de recherche. Votre décision ne changera en rien la qualité des soins et des services qui vous seront donnés.

CHAMBRES

Toutes les chambres du CHUM sont individuelles avec une salle de bain privée munie d'une douche (à l'exception des chambres aux soins intensifs et à l'unité des grands brûlés).



➤ Rangement

Vous avez à votre disposition un placard (une armoire) et une table de nuit. Gardez vos vêtements dans le placard. Rangez toujours vos lunettes, appareils auditifs, prothèses dentaires, etc., dans un étui à votre nom dans un endroit sécuritaire, comme votre table de chevet. Ne les déposez pas sur le plateau de nourriture, sous l'oreiller ni sur les draps de votre lit. Vous évitez ainsi de perdre vos effets personnels.



➤ Changement de chambre

Durant votre séjour, il se peut que nous devions vous changer de chambre ou d'unité de soins, selon l'évolution de vos soins et de ceux des autres patients. La personne responsable de l'unité de soins vous avisera et vous fournira les détails de ce transfert, s'il y a lieu.

FRAIS

➤ Facturation des soins

Si vous possédez une carte d'assurance maladie, la très grande majorité des examens, des traitements et des médicaments reçus à l'hôpital sont couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Si vous ne possédez pas cette carte ou si celle-ci est expirée, contactez le Service des comptes clients. Celui-ci saura comment traiter votre cas (**voir la liste des numéros de téléphone page 32**).

Pour les résidents des autres provinces qui possèdent une carte MEDICARE valide dans leur province de résidence : les frais d'une hospitalisation sont entièrement couverts.

Pour les personnes résidant dans d'autres pays et qui sont en visite au Québec : elles doivent assumer la totalité des coûts d'hospitalisation et des services médicaux reçus, tels qu'ils sont établis par le Ministère de la Santé et des Services sociaux.

➤ Services non assurés

Certains traitements ou services médicaux ne sont pas couverts par le régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ). Nous vous en informerons, le cas échéant. Vous devrez alors voir auprès de votre compagnie d'assurance médicale si ces frais sont couverts par votre régime d'assurance privé.

Pour toute question concernant la facturation, veuillez communiquer avec le Service des comptes clients (voir la liste des numéros de téléphone page 32).

FRAIS DE TRANSPORT

De façon générale, vous devez assumer les frais de transport par ambulance, transport adapté, taxi ou autocar. Seuls les frais d'un transfert entre établissements à la suite d'une prescription médicale sont pris en charge.

Certains transporteurs exigent que le patient paie leur service au moment du transport (ex. : transport adapté, taxi, autocar). Veuillez donc prévoir les sommes nécessaires à vos déplacements **avant** votre arrivée à l'hôpital et votre retour à domicile.



Pour éviter des frais, essayez d'organiser ces déplacements avec un proche ou un membre de votre famille.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec le service d'accueil (voir la liste des numéros de téléphone page 32).

USAGE DU TÉLÉPHONE CELLULAIRE ET AUTRES APPAREILS MOBILES

Utiliser son téléphone cellulaire est permis dans certains endroits de l'hôpital et dans certaines unités de soins. Toutefois, pour protéger la vie privée et l'intimité de tous, suivez bien les consignes suivantes :

- 1 Respectez les indications affichées dans les unités et les directives fournies par le personnel du CHUM au sujet de l'usage des appareils sans fil.
- 2 Gardez toujours votre appareil sans fil en mode « vibration » ou « sonnerie discrète ».
- 3 Parlez à voix basse et limitez la durée de votre conversation.

Les tablettes et les ordinateurs personnels peuvent être utilisés dans certaines unités de soins, avec l'autorisation d'un membre du personnel soignant. Veuillez vous renseigner auprès de votre équipe de soins.

Note : Un service d'Internet sans fil (wi-fi) gratuit pour tous est disponible dans certaines zones du CHUM : la cafétéria, certaines salles d'attente, le Centre de prélèvements...

➤ Rester en contact avec ses proches

Le CHUM peut vous prêter une tablette ou un téléphone intelligent si vous n'en avez pas. Il suffit de le demander à votre équipe de soins. Vous pourrez communiquer avec vos proches avec le moyen qui leur convient le mieux.

Ces appareils ont aussi des applications pour vous divertir : journaux, jeux, etc.

SÉCURITÉ

➤ Vous identifier

Dès votre admission à l'hôpital, un bracelet vous identifiant sera posé à votre poignet. Vérifiez bien les renseignements qu'il porte. Il s'agit d'un moyen rapide permettant à chaque professionnel de s'assurer de votre identité.

Gardez ce bracelet à votre poignet jusqu'à la fin de votre séjour. Si vous le perdez, demandez qu'on le remplace.

Le personnel soignant vous demandera aussi vos **nom et prénom** et **vos date de naissance** avant chaque soin. Ceci permet de s'assurer que les soins sont administrés au bon patient.



➤ Identifier les professionnels

Chaque intervenant autorisé à travailler au CHUM doit porter sa carte d'identité en permanence.

Vous devez être en mesure de voir la carte de chaque personne qui entre dans votre chambre, afin de pouvoir l'identifier. En cas de doute, utilisez la cloche d'appel pour aviser le personnel responsable.

➤ Prévenir les infections, l'affaire de tous

Il est possible pour vous, votre famille et les autres patients de l'hôpital de limiter les risques de transmission des infections.

Le lavage des mains est la mesure la plus simple et la plus efficace pour prévenir la transmission des infections.

Lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon dans votre chambre et dans les toilettes du CHUM. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont aussi installés un peu partout dans l'hôpital.

Vous laver les mains est recommandé :

- à votre arrivée à l'hôpital
- avant de manger
- avant la prise de médicament
- à la sortie de la chambre
- après vous être mouché, avoir éternué ou toussé
- après avoir utilisé les toilettes ou la bassine
- lorsqu'elles sont sales

➤ Pour bien vous laver les mains, suivez ces 7 étapes :

Le lavage des mains



1. MOUILLER



2. SAVONNER



3. FROTTER
de 15 à 20 secondes



4. NETTOYER
LES ONGLES



5. RINCER



6. SÉCHER



7. FERMER
avec le papier

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Tous les intervenants du CHUM doivent se laver les mains avant et après avoir été en contact avec un patient. Avant qu'un intervenant vous donne un soin, n'hésitez pas à lui demander s'il s'est lavé les mains.

Durant votre séjour à l'hôpital, ces quelques consignes peuvent également vous aider à prévenir la transmission des infections :

- > Utilisez les lingettes disponibles dans votre plateau de nourriture pour vous laver les mains avant un repas.
- > Évitez de conserver des aliments périssables, des fleurs ou des plantes à votre chevet.
- > Après vous être lavé les mains, fermez le robinet avec le papier utilisé pour vous essuyer.

➤ Allées et venues dans l'hôpital

Pour votre sécurité, si vous désirez sortir de votre chambre, parlez-en d'abord avec un membre de votre équipe de soins. Celle-ci doit toujours être informée du lieu où vous vous trouvez.

➤ Restez actif à l'hôpital

Quel que soit votre âge, il est conseillé de bouger pendant votre séjour à l'hôpital. Cela vous permettra de récupérer et de retrouver plus rapidement vos capacités et votre autonomie. Vous pouvez demander une fiche santé qui vous expliquera comment faire quelques exercices simples dans votre chambre.



Vous pouvez aussi consulter cette fiche : [**Rester actif à l'hôpital - Pour récupérer il faut bouger!**](#) Il existe d'autres fiches santé produites par le CHUM. Demandez celles qui pourraient vous convenir.

Vous pouvez aussi les consulter sur notre site Web :

> chumontreal.qc.ca/fiches-sante

➤ Faire une chute : un risque pour tous

Les symptômes liés à la maladie, les suites d'une intervention chirurgicale ou la prise d'un médicament peuvent augmenter votre risque de faire une chute.

Pour aider les membres du personnel soignant à minimiser vos risques de chutes, respectez les consignes suivantes :

- **demandez de l'aide pour entrer dans votre lit ou en sortir ou pour utiliser les toilettes**
- **assurez-vous que votre cloche d'appel est facile à atteindre**
- **portez des pantoufles antidérapantes**
- **n'encombrez pas le tour de votre lit avec vos effets personnels**
- **portez vos lunettes (ou verres de contact) lorsque vous ne dormez pas**
- **soyez le plus actif possible durant votre séjour afin de préserver votre capacité de bouger et de vous déplacer**
- **respectez les consignes émises par le personnel de soins**
- **collaborez et répondez adéquatement aux questions qui vous sont posées à ce sujet à votre arrivée au CHUM**
- **apportez vos équipements personnels pour vous déplacer de façon sécuritaire**

Le personnel soignant évaluera avec vous votre risque de tomber. Il déterminera ainsi les mesures de prévention à mettre en place, s'il y a lieu. Celles-ci seront ensuite données à l'ensemble des intervenants. Dès votre arrivée à l'unité de soins, un membre de l'équipe de soins fera avec vous le tour de votre chambre et vous montrera comment utiliser votre cloche d'appel.

De plus, si vous avez déjà fait une chute par le passé, il est important de le dire à votre équipe de soins.

Vous pouvez consulter aussi la fiche : [**Prévenir les chutes à l'hôpital.**](#)

Le CHUM, un milieu sans fumée et sans vapeur

Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux et espaces intérieurs du CHUM. Il est également interdit de fumer sur l'ensemble des terrains extérieurs du CHUM, y compris les jardins, les balcons et les stationnements. **Cela concerne tous les produits destinés à être fumés, qu'ils contiennent du tabac ou non, y compris la cigarette électronique.**



ENCOURAGER L'ARRÊT DU TABAC

Chaque intervenant du CHUM souhaite vous aider à diminuer les effets du sevrage et vous encourager à moins fumer, ou même à cesser complètement. Cela améliorera considérablement l'efficacité de votre traitement et votre mieux-être.

Différentes options s'offrent à vous, selon vos besoins (médicaments, thérapies de remplacement de nicotine : timbres, gommes à mâcher...). N'hésitez pas à en discuter avec votre équipe soignante. Elle sera en mesure de vous aider.

La ligne de soutien ou le site J'arrête (1-866 JARRETE ou www.jarrete.qc.ca) et la section Fiches santé du site Internet du CHUM (chumontreal.qc.ca/fiches-sante) sont aussi des ressources qui peuvent vous aider dans votre démarche pour cesser de fumer. Nous vous invitons à les consulter.

PRÉSENCE DE LA FAMILLE ET DE VOS PROCHES

Pouvoir compter sur l'appui de sa famille et de ses proches est important et donne du réconfort quand on est hospitalisé. Au moment de votre admission, l'équipe de soins vous invitera à désigner une personne qui pourra, selon ce que vous aurez déterminé, être impliquée dans vos soins et participer aux prises de décisions qui vous concernent.

➤ Prendre des nouvelles

Quel que soit le moment, un membre de votre famille ou un proche peut appeler l'unité de soins où vous êtes hospitalisé pour avoir des nouvelles de votre santé. Toutefois, ces renseignements ne seront fournis qu'aux personnes que vous aurez autorisées au préalable. **Désignez un porte-parole qui pourra recueillir l'information et la transmettre au reste de votre famille.**

➤ Accueillir la famille et recevoir de la visite

Votre famille est la bienvenue à toute heure. Vos autres visiteurs peuvent vous rendre visite entre 8 h et 21 h.



Le nombre de personnes autorisées à être à votre chevet le jour est déterminé selon votre préférence et en collaboration avec l'équipe de soins. Par ailleurs, vous pouvez désigner une personne (une seule) âgée de 18 ans ou plus pour qu'elle cohabite avec vous pendant la nuit (voir la section *Cohabiter la nuit*).

Demandez à vos visiteurs de s'informer de votre état de santé par téléphone avant de venir vous voir.

Dans le cas d'un enfant de 12 ans et moins, le parent qui l'accompagne doit d'abord voir l'équipe de soins. Il devra répondre à quelques questions avant d'être autorisé à se rendre à votre chevet avec l'enfant.

Le CHUM est toutefois conscient que chaque situation familiale est unique. Les situations seront jugées au cas par cas. On discutera avec vous avant toute décision de limiter ou d'interdire la présence de membres de la famille ou de visiteurs.

Pour assurer la sécurité et le confort de tous, il faut suivre les directives concernant les mesures de prévention et de contrôle des infections. Une restriction de visite sera imposée aux personnes qui présentent des symptômes de maladie contagieuse (grippe, gastroentérite, diarrhée ou autre).

En cas d'éclosion, le CHUM se réserve le droit de restreindre ou d'interdire les visites dans les chambres en isolement, dans les unités ciblées ou dans l'hôpital en entier.

➤ Prévenir les infections : la famille et vos visiteurs peuvent aider

Demandez à votre famille et à vos visiteurs de respecter ces consignes :

- ne pas venir vous voir s'ils ont des symptômes de maladie contagieuse (grippe, rhume, gastroentérite, boutons et autres affections de la peau, etc.)
- se laver les mains à l'entrée et à la sortie de votre chambre
- respecter les consignes lorsqu'une affichette contre la transmission d'infections se trouve sur la porte de votre chambre (porter une chemise d'hôpital, des gants, un masque, etc.)
- utiliser les toilettes situées près du salon des visiteurs et non celles de votre chambre



➤ Recevoir des appels

Votre famille et vos proches peuvent vous joindre par téléphone dans votre chambre : **514 890-8000 + 6 + numéro de la chambre**

➤ Recevoir des courriels

Vos proches peuvent communiquer avec vous par courriel. Le Service de bénévolat, animation et loisirs offre pour l'ensemble des patients un service de livraison des courriels acheminés par le site Web du CHUM, à l'adresse :

> benevolat.chum@ssss.gouv.qc.ca

COHABITER LA NUIT

Un proche de votre choix peut rester avec vous la nuit. Un fauteuil-lit est à sa disposition dans la chambre.

➤ Pour pouvoir rester la nuit, votre proche doit :

- Être une personne majeure que vous avez désignée. Une seule personne est admise.
- En informer l'équipe de soins.
- Pour sortir de l'unité de soins entre 21 h et 6 h, il doit demander une carte spéciale à l'équipe. Il doit la porter en tout temps et de façon visible sur lui quand il sort de l'unité de soins.

➤ Pour participer au bon fonctionnement de l'unité de soins, il doit respecter les consignes suivantes :

Prévention des infections

- Se laver les mains chaque fois qu'il entre ou sort de la chambre.
- Éviter d'utiliser les toilettes de la chambre; se servir plutôt de celles situées près du salon des visiteurs.
- Ne pas rester la nuit s'il a des symptômes de grippe, de gastroentérite, de la diarrhée ou une autre maladie contagieuse.

Sécurité

- Ne pas gêner les soins.
- Ne jamais toucher aux boutons des appareils médicaux. Seuls les membres du personnel peuvent le faire.
- Certains lieux (ex. : salles d'utilités propres et souillées, de médicaments, postes de soins infirmiers) sont réservés au personnel. Il ne doit pas y entrer.
- Ne pas laisser d'objets de valeur (portefeuille, etc.) dans la chambre quand il sort.

Respect

- Faire attention au bruit entre 21 h et 8 h.
- Autant que possible, rester dans la chambre pendant la nuit.
- Ne pas circuler de chambre en chambre.
- Ranger ses effets personnels dans le placard de la chambre.

Literie

- Pour les draps, il faut faire appel à un membre du personnel. Il ne doit pas se servir seul.
- Pour des questions de sécurité, il doit dormir sur le fauteuil-lit dans la chambre, et non dans le lit du patient. Le personnel de soins lui fournira draps et oreiller pour le fauteuil-lit.

À apporter avec lui

- Un pyjama propre pour chaque nuit et des vêtements pour le jour.
- Ses produits d'hygiène personnelle.
- Ses repas dans des plats hermétiques et identifiés à son nom (réfrigérateur et four micro-ondes disponibles sur demande).

Services alimentaires disponibles :

- Cafétéria :
Lundi à vendredi, de 6 h 30 à 20 h.
Samedi et dimanche, de 7 h à 19 h.
Tous les jours, de 21 h 30 à minuit et de 1 h à 4 h du matin.
- Machines distributrices.
- Aucun repas ou collation n'est distribué au proche.

Ces consignes sont importantes pour la sécurité des patients et celle de votre proche. Le personnel de l'unité de soins peut lui rappeler de les respecter s'il ne les suit pas. Votre proche peut consulter ces consignes et les imprimer au besoin :

[*Le guide de cohabitation de nuit.*](#)



SERVICES ET RESSOURCES À VOTRE DISPOSITION

➤ Choix de menu santé

L'alimentation joue un grand rôle dans l'amélioration de votre état de santé. L'équipe du service alimentaire a conçu un menu varié et nutritif qui répond aux besoins de tous les patients. Les menus offerts suivent aussi les niveaux de qualité requis à l'hôpital.

Pendant votre séjour au CHUM, une technicienne en diététique viendra vous voir afin de mieux cibler vos goûts. Elle adaptera aussi votre menu à votre état de santé. Il se peut qu'une nutritionniste évalue vos besoins, dresse un plan de traitement nutritionnel et vous donne des conseils lors de votre départ de l'hôpital.

Si votre état le permet, vous pourrez aussi personnaliser vos repas grâce à notre menu varié du service à la carte. Vous pouvez commander votre repas auprès de notre technicienne du centre d'appels au poste 31890. Elle se fera un plaisir de vous guider dans vos choix. Il faut appeler avant 10 h 15 pour le repas de midi et avant 15 h 15 pour celui du soir.

➤ Cafétéria

La cafétéria du CHUM offre les services de déjeuner, de dîner et de souper aux heures habituelles des repas. De l'ouverture à la fermeture des portes et la nuit, un choix complet de plats de type libre-service est aussi proposé.

Une grande salle à manger de plus de 600 places, avec vue spectaculaire et ensoleillée sur la rue Saint-Denis, se trouve au 2^e étage du Pavillon D.

Une terrasse d'environ 60 places est aussi disponible en été, juste à côté du clocher de l'église.

Horaires

Du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 20 h.

Samedi et dimanche, de 7 h à 19 h.

Tous les jours, de 21 h 30 à minuit et de 1 h à 4 h du matin.

Le paiement peut se faire en argent comptant, par carte de crédit Visa ou MasterCard ou par carte de débit.



➤ Aire commerciale

Des commerces sont situés au rez-de-chaussée du Pavillon D. Vous y trouverez une pharmacie, des concessions alimentaires, un kiosque à café et une boutique de cadeaux.

➤ Téléphone

Le CHUM met à la disposition des patients un appareil téléphonique dans chacune des chambres.

Pour les appels internes

La téléphoniste du CHUM vous aidera, vous n'avez qu'à composer le 03.

Pour les appels locaux externes

Composez le 9, suivi du code régional (514, 450 ou 579) et du numéro à 7 chiffres.

Ex. : 9 + 514 + 555 + 1234

Pour les appels interurbains

Il est possible d'utiliser votre carte d'appel personnelle, en suivant les instructions inscrites au verso. Sinon, composez le 9800 sur votre appareil téléphonique pour facturer les appels sur votre carte de crédit ou pour effectuer des appels à frais virés ou à un autre numéro.

Afin de favoriser les périodes de repos, les appels de l'extérieur sont acheminés entre 7 h et 22 h seulement.

➤ Clientèle allophone et interprète

Si votre langue maternelle ou celle qui vous est familière n'est pas le français, nous vous suggérons, lors de votre hospitalisation, d'être accompagné d'une personne qui pourra vous rassurer et vous servir d'interprète. Cette personne pourra vous aider à répondre aux questions ou à saisir les explications et les consignes données par les différents intervenants.

Si vous n'avez personne pour vous servir d'interprète, le CHUM pourra faire appel à ses ressources internes (membre du personnel, bénévole, agent de sécurité, etc.), afin de faciliter votre communication avec l'équipe de soins.

Tous les moyens disponibles seront mis en œuvre pour vous assurer une communication de qualité au cours de votre hospitalisation.



➤ Des bénévoles à votre service

Le CHUM a une équipe de bénévoles dynamiques et dévoués. Ils peuvent vous rendre plusieurs services :

- Accueil et orientation à votre arrivée à l'hôpital.
- Visites amicales, écoute, soutien et activités de loisirs pour agrémenter vos journées.
- Livraison de journaux, livres et revues.
- Vestiaire de dépannage.
- Commissions diverses à l'intérieur de l'hôpital.

N'hésitez pas à faire la demande de ces services à votre équipe de soins :

> chumontreal.qc.ca/services-de-benevolat-animation-et-loisirs

➤ Service de soins spirituels et lieu de recueillement

Le Service de soins spirituels est disponible pour vous soutenir dans le respect de vos croyances et de vos valeurs personnelles. Que ce soit pour l'annonce d'un diagnostic inattendu, la veille d'une intervention chirurgicale majeure, un séjour prolongé difficile à accepter ou un soutien en fin de vie, un intervenant du Service des soins spirituels peut vous accompagner.

L'intervenant en soins spirituels peut se rendre à votre chambre si vous le souhaitez. Il peut aussi rencontrer les membres de votre famille qui le désirent. Faites-en la demande à votre infirmière ou à votre médecin.

Le CHUM met aussi à votre disposition un lieu de recueillement. Il se situe au 2^e étage du Pavillon D et il est accessible par la cafétéria.



➤ Service d'éthique clinique

Ce service est disponible pour vous et vos proches. Il peut vous aider dans vos réflexions et vos prises de décisions. Il peut vous soutenir dans des situations difficiles qui questionnent vos valeurs ou qui sont source de tensions. Pour plus de renseignements, demandez à votre équipe de soins ou contactez directement le service :

> 514 890-8000, poste 15165

> ethique.clinique.chum@ssss.gouv.qc.ca



➤ Location de téléviseurs

Un écran télé est disponible dans chaque chambre individuelle. Des forfaits payants donnent accès à des services (chaînes de télé, films, musique, etc.). Il est aussi possible de prendre un forfait Internet (wi-fi). Vous pourrez alors brancher vos appareils mobiles à Internet par le réseau sans fil.

À votre chevet, une télécommande permet de contrôler le système appelé Mosino. Elle est pourvue d'un haut-parleur et d'une prise de casque d'écoute. Vous pouvez utiliser vos écouteurs personnels ou en acheter auprès du technicien de Mosino. Tous les renseignements sur le système se trouvent sur la télé. Un technicien de Mosino pourra aussi vous aider sur demande.

> 514 900-5057

➤ Livraison de journaux

Le service de livraison de journaux est disponible du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Pour plus de renseignements concernant les modalités de livraison et de paiement, communiquez avec le Service des bénévoles.

➤ Guichets automatiques

Des guichets automatiques sont situés à des endroits stratégiques du CHUM. Les banques ayant un guichet sont la Banque Nationale du Canada, la Caisse populaire Desjardins et la RBC Banque Royale.



CE QU'IL EST UTILE DE SAVOIR
pour votre départ de l'hôpital

PRÉVOIR VOTRE DÉPART ET LE TRANSPORT NÉCESSAIRE

Le CHUM vous encourage à planifier votre retour à domicile **dès le moment où vous êtes informé de votre hospitalisation.**

- Assurez-vous qu'un membre de votre famille ou un proche sera disponible pour vous raccompagner à la maison.
- Durant votre séjour, donnez le nom de la personne qui vous raccompagnera à votre infirmière. Celle-ci pourra en tenir compte lors de l'organisation de votre départ.
- Apportez des vêtements adaptés à la saison.
- Organisez votre convalescence en prévision de votre retour à domicile.

LE DÉPART

Dès votre arrivée à l'hôpital, le personnel discutera avec vous de la préparation de votre congé.

Votre médecin vous informera lorsqu'il estimera que vous n'avez plus besoin d'être hospitalisé au CHUM pour recevoir des soins spécialisés. Il vous communiquera le jour approximatif de votre départ pour un retour à la maison, un transfert vers votre milieu de vie ou vers un autre milieu de soins. Merci de prévoir quelqu'un pour vous accompagner dès que vous connaissez la date de votre départ.

Le jour de votre congé, nous vous demandons de quitter au plus tard à 11 h. Cela nous permettra d'accueillir un autre patient le plus tôt possible.

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous d'avoir :

- tous vos effets personnels
- votre carte d'assurance maladie
- votre ordonnance (prescription) et les consignes pour vos traitements (feuilles d'enseignement)

- la liste de vos rendez-vous à prendre ou déjà pris
- le résumé de votre hospitalisation, appelé la « feuille sommaire », à remettre à votre médecin de famille, s'il y a lieu
- les objets de valeur, récupérés avec la collaboration de votre infirmière et de la sécurité

SALON DES DÉPARTS

Lorsque vous obtenez votre congé, le salon des départs vous permet d'attendre en toute sécurité la personne qui vous ramènera à la maison ou le transporteur. Il se trouve près de l'entrée principale du CHUM (au 1051, rue Sanguinet). Un membre du personnel vous y accompagnera. Une équipe des départs qui comprend une infirmière auxiliaire y accueille les patients de 9 h à 20 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés). Un repas ou une collation vous seront offerts si nécessaire. À l'arrivée de votre proche ou de votre transporteur, un membre du personnel se rendra avec vous jusqu'au véhicule.

SUIVI AUPRÈS DE VOTRE MÉDECIN DE FAMILLE

Avant votre départ, assurez-vous d'avoir fourni les coordonnées de votre médecin de famille à l'équipe de soins. Cette information devrait normalement être fournie dès votre inscription au service de l'admission. Nous ferons parvenir à votre médecin une copie de la feuille sommaire de votre hospitalisation (un résumé des soins que vous avez reçus à l'hôpital). Il connaîtra ainsi les modifications apportées à votre médication et le suivi nécessaire. Votre médecin de famille recevra cette copie dans un délai de quelques semaines.

Dans certains cas, le médecin traitant vous remettra directement la feuille sommaire.

CONTINUITÉ DE SERVICES

Selon votre état de santé et après discussion avec votre médecin traitant, une période de soins à domicile, de réadaptation, de convalescence ou d'hébergement peut être requise à la suite de votre hospitalisation.

L'infirmière de liaison ou le travailleur social sera responsable, en votre nom, de faire les démarches nécessaires pour votre transfert. Il vous indiquera les établissements spécialisés où une demande a été faite ainsi que tous les renseignements pertinents.

De votre côté, vous devrez en informer vos proches, car dès qu'une place sera disponible, nous organiserons rapidement votre transfert.

Si nécessaire, l'infirmière de liaison ou le travailleur social demandera que des soins ou des services vous soient donnés par l'équipe du Centre local de services communautaires (CLSC) de votre quartier après votre retour à domicile.

L'intervenant du CHUM vous expliquera ce qui a été demandé. Il vous indiquera quand aura lieu la première visite du CLSC pour évaluer vos besoins et pour discuter de la mise en œuvre des services.

ATTESTATION ET RÉSUMÉ DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez obtenir une attestation, une copie ou un résumé de dossier pour vous ou votre professionnel de la santé (par ex. : votre médecin de famille). Par souci de confidentialité, vous devez signer le formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements contenus au dossier (AH-216). Vous pouvez aussi adresser une lettre au Service des archives.

Celui-ci nous avisera que vous autorisez le CHUM à transmettre les renseignements demandés à une autre personne que vous pour une période donnée. Des frais peuvent s'appliquer.

L'accès au dossier d'un patient à des fins personnelles non justifiées n'est pas autorisé sans le consentement de la personne concernée.

COMMENTAIRES SUR VOTRE EXPÉRIENCE AU CHUM

Si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus :

- Dans un premier temps, faites-en part à la responsable de l'unité de soins ou à votre médecin traitant. Vos remarques sont toujours les bienvenues et nous permettent d'améliorer nos services.
- Si cela ne suffit pas, n'hésitez pas à communiquer verbalement ou par écrit avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou avec un de ses adjoints (voir la liste des numéros de téléphone page 32).

Si vous êtes satisfait :

- Faites part de vos commentaires, suggestions ou recommandations à votre équipe de soins, à la Direction générale ou au Comité des usagers.

Sondage sur votre expérience d'hospitalisation

- Il est possible que vous soyez sollicité pour remplir un sondage. Il s'agit d'un sondage anonyme et confidentiel que vous pourrez remplir à la maison. Les résultats seront transmis aux unités de soins dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services offerts.



CHUM 
FONDATION

VOTRE IMPLICATION

donnez à votre tour

FONDATION DU CHUM

La Fondation a pour mission d'assurer au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) une source de financement complémentaire. Elle contribue ainsi à en faire une référence internationale en soins, en enseignement, en recherche et en promotion de la santé.

La Fondation du CHUM agit comme catalyseur et véritable force motrice dans la réalisation de la mission du CHUM grâce à une multitude d'initiatives, d'activités de collecte de fonds et à sa campagne majeure de financement. Elle organise également des activités-bénéfice dont la renommée est maintenant établie et s'autofinance par des revenus tirés de ses diverses initiatives complémentaires, parmi lesquelles nous pouvons compter sa Clinique Santé-voyage.

Pour faire un don ou pour plus d'informations, visitez notre site Web :

- > fondationduchum.com
- > 514 890-8077
- > 1 866 DON-CHUM (1 866 366-2486)

> Clinique Santé-voyage

De tout temps reconnue comme la référence en matière de médecine de voyage, la Clinique Santé-voyage de la Fondation du (CHUM) offre une multitude de services de santé adaptés à tous les types de voyageurs:

- Conseils de voyage.
- Traitements et vaccins spécialisés et de base.
- Ordonnances et consultations.
- Suivis postvoyage.

100 % des profits de la clinique sont remis à la Fondation du CHUM. Pour plus de détails sur nos services, visitez notre site Web :

- > fondationduchum.com/clinique
- > 514 890-8332

> Donnons-nous le meilleur de la santé

À la suite de votre hospitalisation, vous serez invité à faire un don à la Fondation. Si vous préférez, vous pouvez toutefois demander de ne pas être sollicité en appelant :

- > 514 890-8077
- > 1 866 DON-CHUM (1 866 366-2486)

> Un partenaire pour vous soutenir

Vous êtes de l'extérieur de la région? Un de vos proches est hospitalisé et vous souhaitez rester auprès de lui pour l'aider au quotidien? Nous avons des ententes avec un partenaire pour vous héberger. Pour connaître les détails, visitez cette page de notre site Web :

- > fondationduchum.com/contact

VOTRE IMPLICATION EST LA BIENVENUE

Vous avez été patient? Un de vos proches a été soigné au CHUM? Vous aimeriez faire partager votre expérience et votre expertise?

Informez-vous! Vous avez la possibilité de vous joindre à plusieurs groupes qui sont toujours à la recherche de gens motivés :

Le Comité des usagers du CHUM :

- > 514 890-8191
- > www.cuchum.ca

Le Service de bénévolat, animation et loisirs :

- > 514 890-8000, poste 24343
- > chumontreal.qc.ca/services-de-benevolat-animation-et-loisirs

L'équipe de patients-ressources :

- > 514 890-8000, poste 16818
- > chumontreal.qc.ca/patients

La Fondation du CHUM :

- > 514 890-8077
- > fondationduchum.com/devenez-benevole



LISTE DES PRINCIPAUX NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Numéro général du CHUM 514 890-8000 + numéro de poste	
Service des bénévoles	11632
Service de l'éthique clinique	15165
Service des soins spirituels	25487
Stationnements	34393
Ligne directe	
Comité des usagers	514 890-8191
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	514 890-8484
Fondation du CHUM	514 890-8077 ou 1 866 366-2486
Service d'accueil	514 890-8405
Service des archives	514 890-8328
Service des comptes clients	514 890-8072



Pour être bien informé,
suivez-nous



CENTRE HOSPITALIER
DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

chumontreal.qc.ca