



L'INSTITUT
MUTUALISTE
MONTSOURIS

BIENVENUE À L'INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS



Ce livret contient des informations
destinées aux patients internationaux.
il est important de le lire
avant toute hospitalisation



VOUS ÊTES UN PATIENT INTERNATIONAL BIENVENUE À L'INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions et de vous fournir le service le plus adapté à votre situation, l'IMM a mis en place **une cellule et un suivi dédiés aux patients internationaux**.

Nous savons qu'une hospitalisation loin de votre pays d'origine génère des besoins spécifiques, c'est pourquoi une équipe dédiée anglophone est sur place pour vous accompagner et répondre aux demandes que vous pourriez avoir concernant votre parcours de soins, mais également concernant des services et prestations annexes

- transport,
- hébergement,
- traductions,
- fourniture de documents vis à vis de l'administration ou de votre compagnie d'assurance, etc.

Vous pouvez contacter cette cellule du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h au +33 1 76 49 13 00 ou par email à montsouris.international@imm.fr.

Cette cellule est à votre écoute et saura vous aider, vous guider et vous indiquer comment profiter de l'organisation et des partenariats que nous avons mis en place pour rendre votre séjour plus agréable et plus facile.

Vous pouvez également trouver toutes informations complémentaires sur le site « international patients » accessible sur <https://imm.fr> ou directement sur <http://montsouris-institute.com>

Les résultats de la certification de l'IMM sont consultables sur le site internet de la HAS. L'IMM a été certifié B. Une nouvelle visite de certification aura lieu en 2021.

PREPARATION DE VOTRE HOSPITALISATION

Vos documents à apporter et devis

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

- **Une pièce d'identité avec photo** (carte d'identité, passeport)
- Avec votre devis validé, **la prise en charge éventuelle de votre séjour** par une assurance internationale ou l'ordre de virement de votre banque
- **Votre convocation d'hospitalisation**
- Votre adresse, téléphone, email

Sur demande, un devis pourra être réalisé. Le délai moyen entre le dépôt d'un dossier complet et la réponse est inférieur à 3 jours ouvrés.

NB : Si un devis n'a pas été validé avant votre prise en charge à l'IMM, le service Administratif vous demandera un versement acompte de 2.000 € pour une journée en ambulatoire et pour les autres séjours, 10.000 € en attendant l'estimation de votre séjour.

Vos médicaments

Si vous prenez des médicaments à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre consultation ou à votre arrivée dans l'unité d'hospitalisation.

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites.



VOTRE SÉJOUR

Présentez-vous à l'accueil qui validera votre admission et vous orientera, si toutes les formalités administratives ont été accomplies, vers votre service d'hospitalisation.

Télévision - Téléphone - Internet

Vous pourrez ensuite ouvrir vos accès au téléphone, télévision et internet en vous présentant au Kiosque Presse à la cafétéria 1^{er} étage.

Les visites

Chaque service prévoit ses heures de visites. Elles vous seront communiquées dès votre arrivée. Dans tous les cas, elles doivent permettre à la fois le repos des patients et leur plaisir de recevoir famille et amis. cafétéria 1^{er} étage.

L'équipe soignante et hôtelière

L'équipe soignante vous prendra en charge de façon personnalisée afin de définir avec vous les objectifs de soins et d'éducation qui vous permettront de retrouver au plus vite votre autonomie. Chaque professionnel intervenant auprès de vous est identifié par une tenue et un badge nominatif. Cela vous permet de connaître son nom, sa fonction et de faciliter vos échanges.

Confort- Prestations

Un service de conciergerie est mis à disposition avec notre partenaire C3Medical (interprétariat, prestations de transport, d'hôtellerie, restauration, location, transferts.

Téléphone 01 76 49 13 00 ou montsouris.international@imm.fr. Si vous êtes en chambre particulière vous pouvez demander un lit accompagnant (*dans la limite des places disponibles*)

Prise en charge de la douleur

Prévenir et soulager votre douleur le mieux possible est un engagement de l'ensemble du personnel médical. L'IMM est doté d'une équipe spécialisée dans la prise en charge de la douleur. Parlez-en au médecin référent, aux infirmières qui vous prennent en charge.

Resistance a certains antibiotiques

Si vous êtes ou avez été porteur ou porteuse d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques (appelée BMR ou bactérie multi résistante), signalez-le à l'équipe médicale le plus tôt possible afin qu'une prise en charge adaptée soit mise en place.

Sécurité

Toutes les chambres sont équipées d'un coffre mais il est toutefois recommandé d'éviter de se munir d'objet de valeur. L'IMM n'est pas responsable des vols commis dans les chambres. Si vous séjournez en chambre seule et que vous devez vous absenter, pensez à prévenir le personnel soignant qui fermera votre porte à clé.

Confidentialité

L'hôpital est tenu de s'assurer que toutes les informations à votre sujet restent confidentielles. Tous les professionnels qui travaillent à l'IMM sont liés par cette obligation de secret.

Droit à l'information et consentement éclairé

Aucune intervention ou traitement médical ne peut être effectué sans le consentement librement donné et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Vous avez le droit d'être informé de votre état de santé quand vous le souhaitez. Ces informations doivent inclure examens, traitements ainsi que leur utilité, leurs effets et leurs risques potentiels. Toutes vos informations médicales collectées par l'IMM sont conservées dans votre «dossier patient».

Le culte

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

Le repas

Le petit-déjeuner est servi entre 8h et 8h30 (sauf si vous devez faire des examens qui nécessitent d'être à jeun). Le déjeuner est servi entre 12h et 12h30. Le dîner est servi à 19h. Si vous avez des habitudes alimentaires spécifiques, il est conseillé d'en parler dès votre arrivée dans le service à l'équipe soignante.

VOTRE SORTIE

Une fois que vous avez reçu votre traitement, le médecin autorisera votre sortie et votre retour à la maison, en fonction de votre état de santé. Il fournira un compte rendu d'hospitalisation ainsi qu'un compte rendu opératoire, le cas échéant pour vous et vos médecins. Si nécessaire et sur demande, ce rapport est disponible en anglais.

Facturation : Le service facturation vous enverra la version finale de la facture. Si la facture est inférieure au devis initial, l'IMM vous remboursera. Si le montant est plus élevé, vous aurez à payer les frais supplémentaires.

La qualité à l'IMM

Un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par email après votre sortie. Ce document est très important car il nous permet de prendre en compte vos remarques sur les conditions de votre séjour. Nous vous remercions de le compléter, cela prendra moins de 2 minutes.



SERVICES ET PRESTATIONS ANNEXES

INTERPRETARIAT

Pendant votre parcours de soins, vous pouvez avoir besoin d'un interprète pour vous aider dans vos communications avec le personnel médical ou paramédical de l'établissement. **L'IMM a mis en place un service de traduction à votre disposition.** Quel que soit votre langue, vous pouvez avoir accès gratuitement à un interprète au téléphone, pendant votre entretien ou rendez-vous. Il vous suffit d'en faire la demande auprès de votre interlocuteur. Si vous souhaitez avoir un interprète physiquement présent, c'est également possible. C'est une prestation payante que nous proposons et pour en bénéficier, il est nécessaire d'en faire la demande 48h00 à l'avance, auprès de la cellule internationale.

SERVICES DE CONCIERGERIE

Nous tenons à votre disposition une liste de partenaires d'hébergements (*maisons de patients, hôtels, appart'hôtels*), que nous avons sélectionnés pour leur situation géographique, leur professionnalisme et la qualité de leurs services et avec qui nous avons négocié des conditions préférentielles.

Pour vous faciliter la vie pendant ou avant votre séjour, nous vous proposons également des services de conciergerie. Que ce soit pour réserver un taxi ou une ambulance, un appartement ou un hôtel (pour organiser votre séjour ou celui de vos proches hors de l'hôpital), prendre un rendez-vous avec un médecin ou un centre d'examen en dehors de votre parcours de soins, acheter des médicaments, ou vous accompagner dans des démarches administratives, notre partenaire C3Medical est là pour vous accompagner.

Pour les contacter et en savoir plus sur leur offre et leurs conditions, il vous suffit d'appeler le **+33 1 76 49 13 00** ou par email **montsouris.international@imm.fr**

INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS

CONTACTEZ NOUS AU

+33 1 76 49 13 00
montsouris.international@imm.fr

www.montsouris-institute.com

STE. MONTSOURIS

ACCES SIMPLE ET PRATIQUE

T	Tram 3	Arrêt Montsouris
RER	RER B	Arrêt Cité universitaire
M	M4	Arrêt Porte d'Orléans
BUS	Lignes	21, 28, 38, 62, 68, 88, 125, 128, 187



Institut Mutualiste Montsouris
42 boulevard Jourdan 75014 Paris. France

