



HÔPITAL UNIVERSITAIRE
INTERNATIONAL MOHAMMED VI



LIVRET D'ACCUEIL HOSPITALISATION



Mot de bienvenue

Cher(e) patient(e),

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Sachez que nos équipes médicales, soignantes, hôtelières, techniques et administratives sont là pour vous entourer et vous rassurer et mettront en œuvre toutes leurs compétences et leur professionnalisme afin que vous receviez des soins de qualité.

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI met à votre disposition 325 lits, répartis dans toutes les spécialités médicales au sein de nombreux services, et des équipements de dernière génération. Nos soins sont dispensés aux patients qui habitent à proximité ou qui viennent de plus loin, y compris de l'étranger.

Ce guide a été conçu pour faciliter au maximum votre passage dans notre établissement. Il porte à votre connaissance et à celle de vos proches des informations sur la vie à l'hôpital.

Nous sommes attentifs à vos remarques et suggestions qui nous permettent d'améliorer notre organisation et les services dont vous pouvez bénéficier. Dès lors, nous vous serions reconnaissants de compléter le formulaire de satisfaction remis à votre arrivée et de le remettre aux infirmières au terme de votre passage ou séjour.

Le personnel de l'hôpital reste bien entendu à votre entière disposition pour toute information complémentaire. Soyez assurés de l'implication de tous nos professionnels au service de votre santé.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement!

Mouad EL HALOUI
Directeur de l'Hôpital

SOMMAIRE

NOTRE HÔPITAL

■ Qui sommes-nous?	5
■ Nos valeurs	6
■ Chiffres clés	6
■ Hôpital labéllisé HQE	7
■ Nos spécialités	8
■ Nos équipements	9

VOTRE HOSPITALISATION

■ Votre admission	10
■ Votre séjour	12
■ Vos repas	15
■ Votre sortie	16

VOTRE SÉCURITÉ

■ Identitovigilance : ensemble pour votre sécurité	17
■ Qualité et sécurité à l'hôpital	18
■ Lutte contre les infections nosocomiales	18
et infections associées aux soins	
■ L'hygiène au cœur de nos préoccupations	18

VOS DROITS ET OBLIGATIONS

■ Vos droits	19
■ Vos obligations	21

ANNEXES

■ Contacts utiles	23
■ Plan de l'hôpital	24



HÔPITAL UNIVERSITAIRE INTERNATIONAL MOHAMMED VI

QUI SOMMES-NOUS ?

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI est un établissement de santé pluridisciplinaire à but non lucratif, offrant une panoplie de soins et de prestations médicales.

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI assume également la mission d'enseignement en partenariat avec l'Université Mohammed VI des Sciences de la Santé. Dans sa quête de l'excellence, il ambitionne de former les compétences de demain à travers l'enseignement clinique universitaire et post-universitaire médical et pharmaceutique et participe à la formation pratique du personnel infirmier.

Pour favoriser l'accès à l'excellence médicale et faciliter la prise en charge des patients internationaux, l'hôpital dispose d'une cellule Internationale, avec une équipe dédiée.

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI offre une expertise globale, alliant les technologies d'investigation les plus innovantes, les moyens de traitement les plus pointus et une prise en charge sur mesure sur un seul et même site.

Notre mission

- Offrir des services de santé spécialisés et d'excellente qualité aux patients qui nous accordent leur confiance
- Assurer une prise en charge personnalisée et efficace
- Mettre la meilleure technologie et les dernières innovations au service de nos patients

NOS VALEURS

EXCELLENCE

EMPATHIE

ENGAGEMENT



CHIFFRES CLÉS

47000 m²
Superficie du terrain

325 Lits et places

15 Salles d'exploration et de traitement

28 Salles de consultation

10 Salles d'opération

Plus de **500** collaborateurs

+**5000** équipements



HÔPITAL LABÉLLISÉ HQE

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI est le premier établissement de santé, en dehors de la France, à avoir été labellisé HQE (Haute Qualité Environnementale). Cette certification porte sur les performances d'éco construction et d'éco-gestion, attestant ainsi que l'Hôpital Universitaire International Mohammed VI a placé au cœur de son projet la protection environnementale et la gestion responsable.

De ce fait, il garantit une qualité de vie optimale à ses occupants (patients et personnel), tout en respectant l'environnement et en assurant un haut niveau de performance énergétique à travers un programme d'actions à court, moyen et long terme incluant :

- L'analyse permanente des consommations énergétiques
- Les achats écoresponsables
- La baisse des consommations et une optimisation tarifaire des énergies primaires
- L'information et la sensibilisation des utilisateurs vers des comportements plus écoresponsables



CONSULTATIONS MÈRE - ENFANT

NOS SPÉCIALITÉS

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI fournit des soins de santé axés sur le patient, avec excellence en matière de qualité de service, d'accompagnement et de prise en charge.

■ Anesthésie

■ Chirurgie

- Chirurgie dermatologique
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie ORL
- Chirurgie Traumato-orthopédique
- Chirurgie réfractive
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie réparatrice et plastique
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie vasculaire
- Neurochirurgie périphérique

■ Hospitalisation

● Ambulatoire

- Hôpital de jour chirurgie
- Hôpital de jour chimiothérapie
- Hôpital de jour médecine
- Hôpital de jour pédiatrique

● Complète

- Hospitalisation trauma center
- Hospitalisation gynéco-obstétricale
- Hospitalisation médico chirurgicale
- Hospitalisation pédiatrique
- Hospitalisation oncologie

■ Pôle Trauma Center

- Neurochirurgie
- Orthopédie-Traumatologie
- Radiologie interventionnelle
- Soins de suites et de rééducation

■ Pôle tête et cou

- Neurologie
- ORL
- Ophtalmologie
- Maxillo-faciale

■ Pôle femme - mère - enfant - nouveau-né - PMA

- Gynéco-obstétrique
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Procréation médicalement assistée (PMA)

■ Réanimation

- Adulte
- Néonatale
- Pédiatrique

■ Urgences 24h/24 - 7j/7

- Adulte
- Pédiatrique

■ Spécialités médicales

- Cardiologie
- Dermatologie
- Endocrinodiabétologie
- Gastro-enterologie, hépatologie et proctologie
- Hématologie / Oncologie
- Médecine dentaire
- Médecine interne
- Médecine physique
- Néphrologie / Néphropédiatrie
- Pneumologie
- Urologie

■ Services Médico techniques

- Laboratoire
- Pharmacie
- Radiologie
- Stérilisation



NOS ÉQUIPEMENTS

■ Bloc opératoire :

- 1 Scanner mobile (1^{er} au Maroc et en Afrique)
- 1 Plateforme de chirurgie réfractive
- 3 Amplificateurs de brillance
- 1 Système de neuro-navigation avec 9 écrans (1^{er} au Maroc)
- 120 Moniteurs multiparamétriques
- 64 Respirateurs de réanimation
- 1 Microscope neurochirurgical (1^{er} au Maroc)
- 14 Respirateurs d'anesthésie
- 4 Colonnes cœlioscopie
- 6 Colonnes endoscopie

■ Consultation :

- 3 Unités de consultation ophtalmologique
- 3 Unités de consultation ORL
- 3 Echographes

■ Explorations fonctionnelles :

- 1 Pletismographe
- 1 Electroencéphalogramme (EEG)
- 1 Electromyogramme (EMG)
- 1 Vidéonystagmogramme (VNG)
- 1 Tomographe
- 1 Topographe
- 1 Angiographe

■ Hospitalisation :

- 2 Radios mobiles

■ Laboratoire :

- 1 Autoclave
- 1 Centrifugeuse
- 2 Hottes d'aspiration chimique
- 2 Incubateurs
- 2 Distillateurs
- 1 Réfrigérateur +5°C
- 1 Congélateur -80°C
- 4 Congélateurs -30°C
- 1 Agitateur
- 1 Balane / 1 Etuve

■ Radiologie :

- 2 Scanners
- 1 IRM 1.5 Tesla
- 1 Table numérique télécommandée
- 2 Tables numériques de radiologie conventionnelle
- 1 Mammographe numérique
- 1 Radio panoramique dentaire
- 2 Echographes
- 1 Salle d'interprétation des images médicales

■ Soins de Suite et de Rééducation :

- 1 Appareil de rééducation robotisée de marche (1^{er} au Maroc)
- 1 Appareil d'évaluation de l'équilibre et de la posture
- 1 Laboratoire d'analyse de mouvements (1^{er} au Maroc)

■ Réanimation adulte :

- 20 Respirateurs de réanimation
- 20 Moniteurs multiparamétriques
- 3 Générateurs de dialyse
- 1 Station de pharmacie

■ Réanimation néonatale :

- 13 Couveuses
- 2 Couveuses de transport
- 1 Tunnel de photothérapie
- 1 Echographe
- 1 Radio-mobile
- 13 Moniteurs multiparamétriques
- 16 Respirateurs de réanimation

■ Réanimation pédiatrique :

- 11 Moniteurs multiparamétriques
- 11 Respirateurs de réanimation
- 1 Station de pharmacie



VOTRE ADMISSION

■ Les différents types d'admission :

Admission préalable ou préadmission

L'admission préalable ou préadmission est nécessaire en cas de :

- Admission programmée
- Acte chirurgical à l'hôpital

Pour cela, il suffit de venir à l'hôpital avant le jour de l'hospitalisation ou de l'acte chirurgical afin de créer le dossier auprès du bureau des admissions.

Ce dernier comporte la question de la prise en charge ou non d'une partie des frais par l'Assurance Maladie ainsi que la préparation du dossier médical du patient.

Cette préadmission simplifiera votre arrivée le jour J et permettra votre orientation directement dans le service concerné. Il est également recommandé de désigner un proche pour le suivi des démarches administratives.

Admission en urgences

Une équipe médicale vous prend en charge directement. Il est demandé au proche ou accompagnant de faire régulariser votre situation auprès du Bureau des Admissions et Facturation dans les plus brefs délais.

Admission d'un mineur

L'admission d'un mineur ne peut se faire qu'avec le consentement de son père, sa mère ou son tuteur légal qui doit obligatoirement être présent au moment de la sortie de l'enfant.

■ Quels documents administratifs fournir pour une préadmission ou admission ?

Pour la plupart des patients :

- La prescription de votre médecin (pli confidentiel) et un billet d'hospitalisation fourni par le médecin
- Copie de la CIN du patient
- Copie de la carte professionnelle pour les patients qui ont une mutuelle
- Les documents médicaux, examens biologiques, radiologiques, rapports médicaux
- Le formulaire de demande de prise en charge pour les assurances (FMSAR)

Pour les cas particuliers :

Hospitalisation d'un mineur :

Le mineur doit obligatoirement être accompagné par le père, la mère ou le tuteur légal muni(e) des documents suivants :

- Livret de famille
- Pièce d'identité de la personne détentrice de l'autorité parentale ou justificatifs de droit de garde et d'autorité parentale

Ressortissant d'un pays étranger :

- Carte d'assurance maladie
- Prise en charge de la caisse d'assurance privée mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge
- Demande préalable d'un devis estimatif des frais de séjour auprès du Bureau d'Admission et Facturation (BAF) et paiement d'une provision avant le jour de l'hospitalisation pour obtenir un justificatif de paiement à produire avant les soins

Bénéficiaire d'une allocation d'éducation de l'enfant handicapé :

- Formulaire ou lettre attestant de la prise en charge de l'enfant handicapé

Femmes enceintes :

- Dossier de suivi de la maternité

■ Demander un devis :

Avant votre admission à l'hôpital, vous pouvez demander un devis estimatif pour l'ensemble des actes prescrits par votre médecin. Il est toutefois à noter que le montant mentionné sur le devis peut varier selon l'évolution de votre état de santé.



VOTRE SÉJOUR

Nous savons qu'une hospitalisation peut être source d'interrogations voire d'inquiétude. Aussi nos équipes médicales, soignantes, techniques et administratives sont là pour vous entourer et vous rassurer sur le déroulement de votre séjour.

Votre confort :

- **Vos vêtements :** Au moment de votre arrivée, une aide-soignante vous aidera à changer vos vêtements et à les placer dans le placard destiné à cet effet dans votre chambre. Des pyjamas vous seront fournis par l'Hôpital tout au long de votre séjour. Vous pouvez également prévoir pour votre séjour des vêtements confortables (pyjama, robe de chambre, pantoufles...). Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital.

Si vous souhaitez laver vos vêtements, une lingerie située au sous-sol est mise à votre disposition. Merci de noter que ce service n'est pas gratuit et que son montant sera inclus dans votre facture.
- **Votre toilette :** Les produits de toilette (shampoing, savon, gel douche...) sont fournis par l'Hôpital et constamment disponibles dans votre salle de bain. Si vous êtes en difficulté, une aide-soignante vous aidera à faire votre toilette quotidienne.
- **Télévision :** Chaque chambre de notre hôpital est équipée d'une smart TV avec télécommande.
- **Wifi :** On sait combien il est important pour vous de garder un lien avec le monde extérieur : votre famille, votre travail, vos amis... C'est pourquoi nous vous offrons une solution Wi-Fi gratuite qui vous permet un accès Internet haut débit depuis votre chambre.
- **Air conditionné :** Toutes les chambres de l'hôpital disposent d'air conditionné, contrôlable par le patient grâce à une télécommande.

- **Service Suites** : Pour satisfaire sa patientèle la plus exigeante, le Service des Suites de l'Hôpital Universitaire International Mohammed VI propose des prestations dignes du standing hôtelier dans des suites spacieuses avec et toutes les commodités nécessaires à votre confort : des kitchenettes équipées, une chambre d'accompagnement, un mobilier luxueux, connexion Wifi gratuite...

Votre quotidien :

- **Votre bracelet d'identification** : Pour votre sécurité, l'Hôpital Universitaire International Mohammed VI a mis à votre disposition un bracelet qui vous sera remis lors de votre admission en hospitalisation. Ce bracelet vous sert de carte d'identité lors de vos déplacements dans l'hôpital et permet à toute personne ayant un rôle dans votre prise en charge de s'assurer de votre identification. En cas de perte ou d'illisibilité, adressez-vous au personnel du service afin de vous munir d'un nouveau bracelet.
- **Votre accompagnant** : Les malades qui le souhaitent peuvent demander, au moment de leur admission ou au sein du service, qu'un proche reste auprès d'eux pendant leur séjour. Chaque fois que cela est possible dans le service d'hospitalisation ou au sein de l'hôpital, un lit pourra être mis à sa disposition, ainsi que des repas. Il sera demandé aux accompagnants de ne pas gêner la dispensation des soins au malade, de ne pas l'exposer à une maladie contagieuse et de ne pas troubler le repos des autres malades.
Ces prestations sont facturées sur la base d'un tarif forfaitaire. Dans le cas de l'accompagnement d'un malade en fin de vie ou d'une personne présentant un handicap sévère, la mise à disposition d'un lit d'accompagnant dans la chambre du malade est toujours gratuite. En revanche, les repas restent à la charge de l'accompagnant.
- **Vos objets de valeur** : Évitez d'emporter avec vous des objets de valeur. Si vous êtes dans l'obligation de le faire, vous pouvez recourir au coffre central de l'hôpital.
En effet, les objets précieux et l'espèce que vous devez garder avec vous doivent y être déposés dès votre arrivée. Si vous omettez cette formalité, l'hôpital ne pourrait être tenu pour responsable en cas de perte ou de disparition
- **Vos objets perdus** : En cas de perte d'objets, adressez-vous au personnel soignant ou au personnel d'accueil. Nos équipes feront le nécessaire pour récupérer vos objets perdus.
Si vous trouvez un objet, ayez l'amabilité de le déposer au niveau de l'accueil principal.



■ **Prévention des chutes** : Pour éviter toute chute au sein de l'hôpital, protégez-vous en portant à tout moment des chaussures confortables et antidérapantes. Quelques conseils sont aussi utiles :

Quand vous êtes assis ou couché :

- Limitez vos déplacements en gardant à portée de main tout ce dont vous pouvez avoir besoin :
 - Sonnette
 - Lunettes
 - Verre d'eau
 - Mouchoir...
- Portez vos lunettes et vos appareils auditifs
- Utilisez la commande de votre lit pour le mettre le plus bas possible
- N'hésitez pas à demander de l'aide en cas de besoin.

Quand vous vous déplacez dans la chambre ou dans les couloirs :

- Allumez la lumière, dans votre chambre ou dans la salle de bains
- Évitez de vous déplacer si le sol est mouillé
- Portez des chaussures adaptées
- Utilisez les accessoires nécessaires pour la marche (cane, béquille, ou cadre de marche)
- Soyez attentif aux freins du matériel roulant.

■ **Prévention des infections** : L'hôpital attache la plus grande importance à vous préserver au maximum de tout risque d'infection associée à vos soins parmi nous. Un des moyens principaux d'y parvenir est la désinfection des mains avec une solution hydro-alcoolique. Avant tout soin donné à un patient et avant tout contact corporel avec lui, les soignants, les médecins et les autres thérapeutes se désinfectent les mains.

Durant votre séjour à l'hôpital, désinfectez-vous aussi régulièrement les mains, surtout quand vous quittez votre chambre ou y revenez. Et n'oubliez pas de vous laver les mains avant le repas, ou après avoir été à la toilette. Vous êtes invités également à encourager vos visiteurs à le faire en entrant et quittant votre chambre.

Nous vous engageons par ailleurs à décliner les visites de proches eux-mêmes porteurs d'une infection (telle que la grippe par exemple ou la varicelle ou une grosse infection de la peau). Vous pouvez contribuer à limiter le risque d'infections en nous signalant très rapidement tout problème qui apparaîtrait au cours de votre séjour, tel que problème associé à une perfusion, à une sonde urinaire, à une plaie qui change d'aspect ou devient douloureuse, etc.

■ **Médicaments** : Il est important que vos soignants à l'hôpital sachent quels médicaments vous prenez dans la vie de tous les jours. Avant votre hospitalisation, nous vous invitons à faire une liste de tous les médicaments que vous prenez : avec ou sans ordonnance, pris tous les jours ou seulement à l'occasion.

Notez également les médicaments auxquels vous êtes allergiques ou que vous supportez mal. Vous pouvez remettre cette liste aux soignants lors de votre arrivée dans le service. Si vous apportez des médicaments de chez vous, n'oubliez pas de les signaler aux soignants et surtout ne prenez rien sans en parler auparavant avec le médecin de l'hôpital.



VOS REPAS

■ Service restauration :

Notre partenaire de restauration veille à vous offrir une alimentation de qualité tout en respectant vos contraintes nutritionnelles. Les menus sont élaborés par une équipe pluridisciplinaire en étroite collaboration avec notre diététicienne et respectent les recommandations nutritionnelles.

En effet, en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales, un régime personnalisé sera mis en place pour vous.

■ Horaires des repas :

Les horaires de repas sont liés à l'organisation du service des soins.

- Petit déjeuner : à partir de 07h30
- Déjeuner : à partir de 12h30
- Dîner : à partir de 19h30

■ Horaires du room service :

Le room-service est valable toute la journée de 06h00 à 23h00. Il est accessible aux patients en chambres standards et suites VIP.

■ Horaires des visites :

Les visites aux patients sont autorisées entre :

- Pour les hospitalisations : De 13h00 à 15h00 et de 18h00 à 21h00, sauf autorisation de l'équipe médico-soignante.
- Pour les Réanimations : De 12h15 à 13h45 et de 18h30 à 19h30, sauf autorisation de l'équipe médico-soignante.

VOTRE SORTIE

Quelle que soit la durée de votre séjour à l'hôpital, il est important de bien anticiper votre sortie, du point de vue médical autant qu'administratif. Voici un petit guide pour bien nous quitter.

Formalités de sortie :

La date de votre sortie est fixée par votre médecin traitant. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous ou votre représentant légal devez renseigner et signer le certificat de sortie contre avis médical indiquant que vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical et en toute connaissance des risques que vous encourez.

Pour les mineurs, ledit certificat doit être signé par les parents ou le tuteur.

Pour les nouveaux nés, un avis de naissance est établi par la secrétaire médicale et validé par le médecin pour être remis à la famille.

Pour entamer les démarches de sortie, la secrétaire du service d'accueil s'occupe d'envoyer votre dossier médical à l'agent de facturation pour achever la procédure de facturation.

Si vous n'êtes pas accompagné d'un proche, une aide-soignante vous accompagnera pour procéder aux formalités administratives. Une fois que vous êtes déclaré sortant, un billet de sortie vous sera remis à vous ou à votre famille.

Avant de quitter l'hôpital

- Veillez à récupérer les documents nécessaires auprès de l'infirmière de service (ordonnances, courriers médicaux, radiographies, certificats d'hospitalisation, cartes de groupe sanguin, cartes d'anticoagulation, rendez-vous, médicaments personnels...).
- Récupérez les objets de valeur éventuellement déposés au coffre-fort central de l'hôpital
- Vérifiez que vous n'avez oublié aucun effet personnel dans votre chambre
- Acquittez-vous des éventuels frais à votre charge
- Contactez, au besoin, l'aide-soignante pour vous aider dans vos démarches liées à la sortie de l'Hôpital.



IDENTITOVIGILANCE : ENSEMBLE POUR VOTRE SÉCURITÉ

Pour assurer à tout moment le bon soin au bon patient, il est important que vous soyez identifiable et identifié à tout moment. C'est pourquoi un bracelet d'identification reprenant votre nom, prénom et date de naissance est placé à votre arrivée. Nous vous demanderons de le porter pendant votre séjour. Vérifier qui vous êtes à l'aide de ce bracelet ou en vous demandant de décliner votre nom, prénom et date de naissance, plusieurs fois par jour avant tout examen ou traitement, fait partie de la mission de tous les soignants. Si vous avez des interrogations ou des doutes, n'hésitez pas à demander des précisions à tout moment.



QUALITÉ ET SÉCURITÉ À L'HÔPITAL

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI est inscrit dans une démarche d'amélioration continue. L'objectif est que tout patient reçoive des soins de qualité qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire au regard de ses besoins et des connaissances actuelles de la médecine. À cet effet, une équipe de professionnels dédiée est en place. Un programme qualité et sécurité des soins est mis en œuvre, associant les professionnels de santé. Il comporte notamment l'évaluation des pratiques professionnelles, les vigilances sanitaires et la lutte contre les événements indésirables associés aux soins.

La sécurisation et la qualité de la prise en charge médicamenteuse sont également une préoccupation quotidienne des professionnels.

■ Lutte contre les infections nosocomiales* et infections associées aux soins

Une commission de lutte contre les infections nosocomiales, composée de représentants de chaque catégorie professionnelle, fixe des objectifs et établit un bilan d'activité annuel.

Ses principales missions concernent les infections nosocomiales dans les domaines suivants :

- La prévention pour les patients et les professionnels
- La surveillance des infections
- L'évaluation et l'amélioration des pratiques en hygiène
- La formation (médicale, paramédicale et technique)
- La communication et l'information

■ L'hygiène au cœur de nos préoccupations :

Une équipe opérationnelle d'hygiène est chargée de mettre en œuvre le programme d'actions, en s'appuyant sur des réseaux de référents en hygiène dans les différents services de l'hôpital.



Votre santé et votre bien-être sont au centre des préoccupations de l'ensemble du personnel de l'Hôpital Universitaire International Mohammed VI.

Nous veillons à vous assurer, au quotidien, une qualité et une sécurité de soins irréprochables.

Toutefois, pour bénéficier de la meilleure prise en charge, il est également nécessaire que vous respectiez, en tant que patient, certaines règles essentielles au bon déroulement des soins.

VOS DROITS

■ Être respecté(e)

Le personnel médical, paramédical et administratif vous doit le respect quels que soient votre catégorie socioprofessionnelle, votre genre, votre race, votre orientation sexuelle, vos convictions religieuses ou votre provenance géographique.

■ Bénéficier de soins de qualité

L'équipe soignante est tenue de vous prodiguer des soins de qualité en mettant à votre disposition leurs connaissances médicales, leur expérience et les équipements de haute technologie et aux normes internationales disponibles à l'hôpital.

■ Recevoir une information claire

L'équipe soignante doit vous communiquer, dans un langage simple et compréhensible, les informations relatives à votre état de santé et son éventuelle évolution. Vous recevrez aussi des conseils sur le comportement à adopter, les gestes à avoir et les restrictions. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander une reformulation si nécessaire.

■ Donner votre consentement pour un traitement

L'équipe soignante doit vous fournir des informations claires sur les examens et traitements qu'elle vous prescrit afin que vous puissiez décider en toute liberté et en étant bien informé. Votre consentement éclairé, oral ou écrit, est obligatoire avant le démarrage de certains traitements.

En cas d'urgence et si l'état du patient ne le permet pas, l'équipe médicale peut commencer le traitement immédiatement sans le consentement préalable du patient.

■ Le respect de vos données confidentielles

Vos renseignements administratifs, médicaux et sociaux font l'objet de traitements informatiques pour faciliter votre accueil et la gestion de votre dossier. Ils permettent la cohérence et la continuité de votre prise en charge. En effet, le partage de ces informations, rend possible une meilleure prise en compte de vos besoins, une prise en charge globale et fait gagner du temps aux équipes soignantes qui seront d'autant plus à votre écoute.

Enregistrées sur un logiciel professionnel, elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Elles ne sont confiées au personnel de l'hôpital que dans la seule mesure où elles participent à la définition de votre projet de soin.

■ L'accès à votre dossier médical

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux pour un mineur ou un majeur protégé) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant.

Dans un souci de protection de la confidentialité des données médicales, il est impératif de nous adresser une demande écrite, rédigée par le patient (ou signée par celui-ci) accompagnée d'une photocopie de sa carte d'identité. Cette demande écrite doit reprendre les nom, prénom, date de naissance et les services où a séjourné le patient ainsi que les dates approximatives de ses passages à l'**Hôpital Universitaire International Mohammed VI**. Les copies souhaitées vous seront envoyées dans un délai de quinze jours après réception de votre demande en bonne et due forme.

Voici où adresser votre demande :

Secrétariat de la Direction Médicale	Service des Archives
Adresse postale : A l'attention de la direction médicale Hôpital Universitaire International Mohammed VI Route P3011 Bouskoura - Casablanca, Maroc @hm6.ma	Adresse postale : A l'attention du service des archives Hôpital Universitaire International Mohammed VI Route P3011 Bouskoura - Casablanca, Maroc @hm6.ma

VOS OBLIGATIONS

■ Vous nous transmettez les informations correctes relatives à votre identité

Pour vous protéger, vous-même et les autres patients, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital. C'est nécessaire afin d'empêcher une erreur et d'éviter que vos données ne soient consignées sous un nom erroné dans le dossier médical. Pour ce faire, nous avons besoin de votre carte d'identité ou de toute autre pièce d'identité légale et valide. Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevez un bracelet nominatif indiquant vos données d'identification. Pour votre propre sécurité, nous vous demandons de ne pas le retirer.

■ Vous respectez les règles internes à notre hôpital

En tant que patient, vous respectez l'intimité et la tranquillité des autres patients. Pour garantir le calme et la sécurité au sein de l'hôpital, il est nécessaire que vos visiteurs respectent les heures de visite.

Une interdiction générale de fumer est en vigueur au sein de l'hôpital. L'autorisation de fumer n'est accordée que dans le fumeur localisé à l'extérieur de l'hôpital.

Le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats. Dès lors, il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'hôpital, des photos des patients ou des personnels, à partir de téléphone portable ou d'appareils photos.

D'autres consignes sont affichées à divers endroits de l'hôpital (limitation du nombre de visiteurs, utilisation du téléphone portable, etc...), nous vous demandons expressément de vous y conformer.

■ Vous vous engagez à suivre les recommandations de notre personnel

En tant que patient, vous avez l'obligation de coopérer au traitement auquel vous avez consenti et de respecter les mesures de sécurité qui vous seront expliquées. Suivez donc scrupuleusement les conseils de votre médecin et coopérez pleinement avec le personnel soignant.

Nous encourageons les membres de la famille à accompagner le patient dans la prise en charge de sa maladie, mais nous leur demandons néanmoins de tenir compte de certaines règles. Si vous souhaitez par exemple aider le membre de votre famille lors du repas ou de ses soins corporels, ou si vous souhaitez apporter des aliments spécifiques, nous vous demandons d'en discuter au préalable avec le personnel soignant. Nous vous demandons également de respecter les heures de visite et le nombre maximal de visiteurs par chambre, et ce tant pour le repos du patient que pour celui des autres patients de l'hôpital.

■ Vous respectez les collaborateurs de l'hôpital

La bienséance et le respect mutuel constituent la base des contacts entre les collaborateurs de l'hôpital, les patients et les visiteurs. Les remarques dénigrantes ou discriminatoires à l'égard des collaborateurs, les comportements agressifs ou d'autres formes de menaces n'ont pas leur place au sein de l'hôpital. Vous êtes priés d'adopter à tout moment un comportement courtois vis-à-vis de l'ensemble des collaborateurs, quel que soit leur métier, fonction ou qualification. Nous souhaitons également que vous respectiez les valeurs de notre institution ainsi que nos missions de soins et d'enseignement.

■ Vous traitez le matériel et les infrastructures avec le soin requis

Prenez soin du matériel hospitalier : ne l'endommagez pas, ne le souillez pas. N'abandonnez pas vos objets personnels et jetez les déchets dans la poubelle. Respectez le travail du personnel d'entretien et veillez à la propreté des couloirs, salles d'attente, toilettes et autres locaux.

Respectons-nous

Pour nous aider à assurer la qualité et la sécurité des soins, respectons les engagements mutuels ci-dessous.

■ Le respect du patient, pour nous, signifie notamment :

- Dispenser des soins adaptés à votre état de santé,
- Vous informer,
- Respecter votre dignité, vos opinions et vos croyances dans la mesure où elles ne portent pas atteinte à la qualité des soins.

■ En échange, nous sollicitons de votre part le respect :

- Des personnels, des hospitalisés et des visiteurs, notamment en n'ayant ni propos ni attitude à caractère xénophobe, raciste, sexiste, homophobe ou discriminatoire, et en respectant la confidentialité et le droit à l'image d'autrui ;
- Des locaux, du matériel et des consignes données : horaires des visites, nombre d'accompagnants autorisé, introduction interdite de nourriture, animaux, fleurs et plantes, interdiction de fumer...
- De la prise en compte des décisions médicales ;
- De l'interdiction d'introduire des objets dangereux, illicites ou nocifs à la santé (obligation de remise aux services de police).

Un règlement intérieur – consultable sur www.hm6.ma et à disposition dans les services – fixe des règles adaptées aux spécificités de l'établissement devant être respectées par les patients et les visiteurs.

■ Vos plaintes, réclamations ou suggestions

L'Hôpital Universitaire International Mohammed VI a mis à votre disposition des questionnaires de satisfaction, disponibles dans tous les services de l'HM6 et au niveau des différents accueils.

Nous vous prions de le renseigner au moment de votre sortie, cela nous aidera à nous améliorer dans la qualité des soins et des services offerts par nos équipes.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou avez des remarques à formuler sur votre séjour, nous vous invitons à nous envoyer un mail à l'adresse : contact@hm6.ma



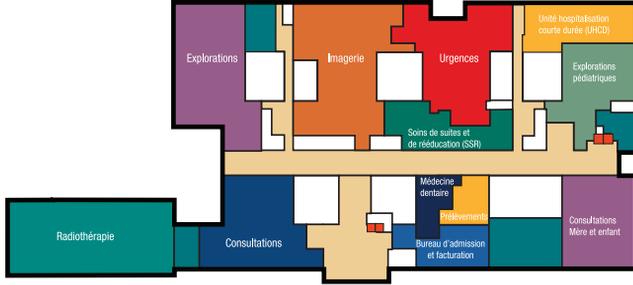
CONTACTS PRINCIPAUX :

- Standard : 0529 09 11 11 / 0529 09 22 22
- Urgences 24h/24, 7j/7 : 0529 09 33 33
- Administration : 0529 09 44 44

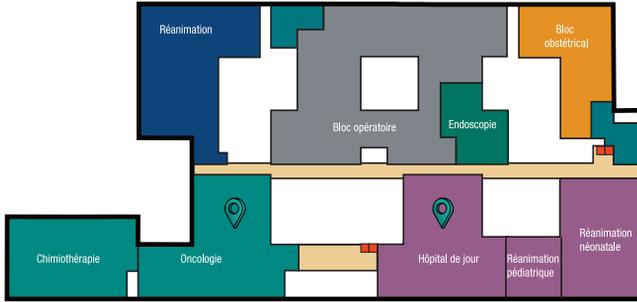
Appels depuis l'étranger, composez : +212 puis les 9 derniers chiffres.

PLAN DE L'HÔPITAL

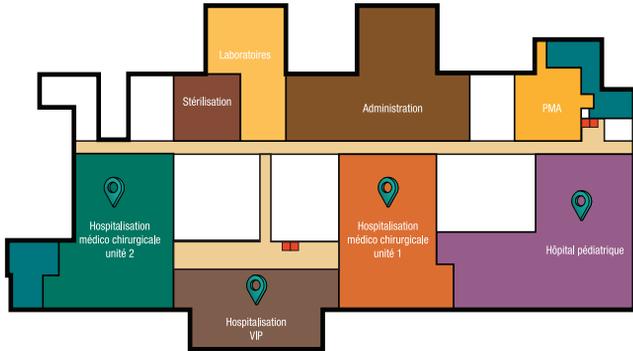
RDC



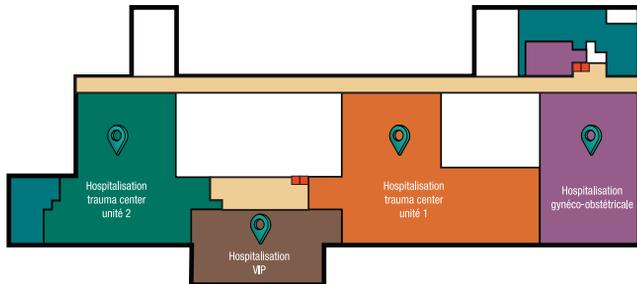
1

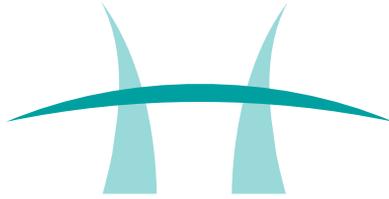


2



3





HÔPITAL UNIVERSITAIRE INTERNATIONAL MOHAMMED VI

 05 29 09 11 11 / 05 29 09 22 22
 P3011, bouskoura - Maroc
 contact@hm6.ma
 www.hm6.ma