

Planifier votre visite à l'Hôpital Hôtel-Dieu

Ce qu'il faut apporter

- Votre feuillet de rendez-vous.
- Votre carte Santé (Assurance-santé de l'Ontario).
- Une liste complète et à jour de vos médicaments dressée par votre pharmacien OU tous les médicaments que vous prenez, dans leur contenant original de la pharmacie, y compris insuline, inhalateurs, crèmes prescrites, gouttes pour les yeux et médicaments en vente libre comme les produits à base d'herbes médicinales et les vitamines.
- Un membre de la famille ou un ami, qui pourra vous aider; si vous le voulez, cette personne peut vous accompagner à votre rendez-vous.
- Une collation au cas où votre rendez-vous serait retardé.



Avant d'arriver

- Si vous (ou votre accompagnateur) ne vous sentez pas bien ou si vous avez récemment été exposé à une maladie infectieuse, songez à reporter votre rendez-vous OU demandez un masque à la préposée au comptoir de renseignements.
- S'il vous faut annuler votre rendez-vous ou obtenir d'autres renseignements au sujet de celui-ci, composez le numéro figurant sur le feuillet de rendez-vous.
- Prévoyez la possibilité de retards : il se pourrait que les patients qui vous précèdent nécessitent plus de temps que prévu avec l'équipe médicale.
- Si vous avez besoin des services d'un interprète professionnel, composez le numéro principal de l'hôpital (613 544-3310 ou, sans frais, 1 855 544-3400) et dites au standardiste que vous avez besoin des services d'un interprète. Précisez le lieu et la date de votre rendez-vous (indiqués sur le feuillet de rendez-vous). Le standardiste vous mettra en communication avec le personnel du service concerné, qui prendra les dispositions nécessaires.
- Ne portez pas de produits corporels parfumés ni de parfum la journée de votre rendez-vous; l'Hôpital Hôtel-Dieu est un milieu sans parfum.
- Donnez-vous assez de temps pour stationner et trouver le service où vous avez rendez-vous.
- Laissez les grosses sommes d'argent et les objets de valeur à la maison.



À votre arrivée

- Utilisez le désinfectant pour les mains disponible à chacune des entrées de l'hôpital.
- Demandez au personnel du comptoir de renseignements comment vous rendre au service où vous avez rendez-vous; il peut aussi vous fournir d'autres renseignements utiles.
- Recherchez les kiosques conviviaux d'auto-inscription qui se trouvent dans la section d'inscription des services. Si vous avez besoin d'aide, parlez au commis à l'inscription.
- Rappelez-vous que l'Hôtel-Dieu est un hôpital d'enseignement. Si vous avez des questions à propos de la participation d'étudiants aux soins que vous recevez, parlez à votre médecin traitant ou au professionnel de la santé responsable.

Autres services

Bureau des relations avec les patients

Nous recherchons les occasions d'améliorer nos services en vous écoutant et en donnant suite à vos commentaires et suggestions. Si vous avez une préoccupation au sujet de votre visite à l'hôpital ou si vous voulez transmettre un compliment, composez le 613 544-3400, poste 3040.

Facturation

À l'occasion, certains services sont facturés aux patients. Dans de tels cas, les patients en sont avisés à l'avance. Il est possible de s'acquitter d'une telle facture en ligne, par carte de crédit, ou en personne en déposant l'argent comptant ou les chèques dans une boîte fermée à clé réservée à cette fin située dans le hall principal ou en se rendant aux Bureau des comptes patients au niveau 6 de l'aile Jeanne Mance, entre 08h30 et 16, sur semaine. Pour en savoir plus long, appelez le personnel des Services financiers au 613 544-3310, poste 2187.

Guichet automatique

Il y a un guichet automatique dans le hall, à côté des téléphones publics.

Services alimentaires

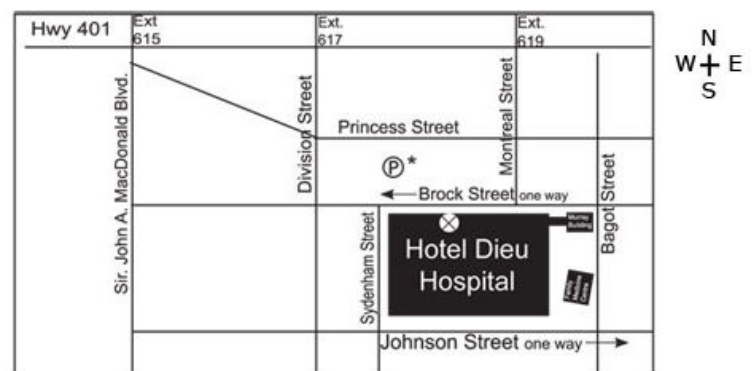
Le Café Brockview, situé dans le hall principal, est ouvert de 7 h 15 à 18 h, du lundi au vendredi. On peut s'y procurer des boissons, des collations et des aliments chauds ou froids. Le produit du Café sert à appuyer l'Hôpital Hôtel-Dieu.

Boutique de cadeaux

La Boutique Brock est ouverte de 9 h à 16 h, du lundi au vendredi. En plus d'un vaste assortiment de cadeaux, on y trouve des collations et des certificats-cadeaux, entre autres. Le produit de la Boutique sert à appuyer l'Hôpital Hôtel-Dieu.

Indications routières

L'hôpital s'étend sur tout un îlot urbain en plein cœur du centre-ville de Kingston. L'entrée principale se trouve au **166, rue Brock**. Nous encourageons tous les patients et leur famille à entrer dans l'hôpital par cette porte pour avoir un accès facile au comptoir de renseignements et à des fauteuils roulants, entre autres. Si vous arrivez par l'autoroute 401, prenez la sortie 619 (rue Montréal). Continuez sur la rue Montréal vers le sud jusqu'à la rue Brock, où vous verrez immédiatement l'Hôtel-Dieu. Tournez à droite pour avoir accès au garage à étages Chown Memorial.



Stationnement

Le garage à étages Chown Memorial, qui appartient à la Ville de Kingston, se trouve directement en face de l'entrée principale de l'Hôtel-Dieu. Le paiement peut se faire en espèces ou par carte de crédit. Il y a aussi des stationnements par horodateur dans les rues près de l'hôpital. Pour en savoir plus long sur le stationnement, visitez le site Web de la Ville de Kingston au www.cityofkingston.ca.

Foire aux questions

Est-ce que je dois apporter mes médicaments comme tels ou seulement la liste de mes médicaments?

Vous devez apporter une liste complète et à jour de vos médicaments dressée par votre pharmacien OU TOUS les médicaments que vous prenez, dans leur contenant original de la pharmacie, y compris insuline, inhalateurs, crèmes prescrites, gouttes pour les yeux et médicaments en vente libre comme les produits à base d'herbes médicinales et les vitamines.

Est-ce que je peux subir des analyses de sang à l'hôpital?

Si vous recevez une demande d'analyse sanguine lors de votre rendez-vous à un des services de l'Hôtel-Dieu, vous pouvez alors subir l'analyse au laboratoire des phlébotomies au niveau 5 de l'édifice Jeanne Mance ou au niveau 1 de l'aile Brock. NOTA : Les demandes d'analyses sanguines provenant de votre médecin de famille doivent se faire dans un laboratoire de la communauté.

Comment et quand puis-je avoir accès au Centre de soins d'urgence mineure?

Le Centre de soins d'urgence mineure a sa propre entrée sur la rue Brock, à l'est de l'entrée principale de l'hôpital. Il est ouvert de 8 h à 20 h tous les jours de l'année pour les patients dont la maladie ou la blessure ne met pas la vie en danger, mais est assez grave pour nécessiter une attention médicale rapide. Pour les jeunes de 18 ans ou moins, le Service de soins pédiatriques d'urgence mineure est ouvert de 9 h à 16 h, du lundi au vendredi. Ce service sans rendez-vous est situé dans l'immeuble principal de l'hôpital et est accessible par l'entrée principale de la rue Brock.

Où et quand puis-je subir une radiographie?

Vous pouvez subir une radiographie générale à notre Service d'imagerie diagnostique, lequel est ouvert de 8 h à 18 h du lundi au vendredi. Il s'agit d'un service sans rendez-vous. Tous les autres services d'imagerie diagnostique (échographie, tomodensitométrie et mammographie) nécessitent un rendez-vous.

Mon rendez-vous en otorhinolaryngologie est au 144, rue Brock. Est-ce près de l'hôpital?

Le Service d'otorhinolaryngologie de l'Hôtel-Dieu se trouve dans l'édifice Murray, au 144, rue Brock, à quelques pas seulement à l'est de l'entrée principale, 166, rue Brock. Les patients qui ont un rendez-vous en otorhinolaryngologie peuvent se rendre directement à l'édifice Murray (qui est doté d'une entrée accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant) OU passer par l'entrée principale de l'hôpital et demander au personnel du comptoir de renseignements comment se rendre au Service d'otorhinolaryngologie.

Comment dois-je m'y prendre pour annuler ou reporter un rendez-vous?

S'il vous faut annuler votre rendez-vous ou obtenir d'autres renseignements au sujet de celui-ci, composez le numéro figurant sur le feuillet de rendez-vous.

Y a-t-il une zone de débarquement des patients?

Les chauffeurs peuvent déposer les patients à l'entrée principale, rue Brock. Veuillez prendre note que, sauf pour déposer quelqu'un, il est interdit de stationner sur la rampe.

Y a-t-il des restrictions quant à la hauteur des véhicules qui arrivent à l'hôpital?

La hauteur libre sur la rampe avant est de 2,5 m (8 pi et 2 po) et celle du garage à étages Chown Memorial, tout près, est de 2 m (6 pi et 6 po).

Je me déplace en fauteuil roulant. Que devrais-je savoir au sujet de l'accessibilité à l'Hôpital Hôtel-Dieu?

L'entrée principale, rue Brock, est accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Il y a des toilettes accessibles dans la plupart des services. Seulement deux salles de toilettes sont munies de portes à commandes automatiques, soit l'une dans le hall principal et l'autre dans le Centre de développement de l'enfant.

J'ai des problèmes de mobilité. Est-ce qu'il y aura quelqu'un pour m'aider à mon arrivée?

Nous vous encourageons à vous faire accompagner par un membre de la famille ou un ami, qui pourra vous aider. Des fauteuils roulants sont à la disposition des patients dans le hall principal. Dans la mesure du possible, nous tâchons d'aider les patients à effectuer le transfert de l'auto au fauteuil roulant à l'entrée principale.

Quelqu'un me conduira à l'hôpital. Qu'est-ce que cette personne doit savoir?

Veillez indiquer à votre accompagnateur ou à votre chauffeur où se trouve le service où vous avez rendez-vous et prenez les dispositions nécessaires pour ce qui est du moment où il viendra vous prendre. Idéalement, vous devriez lui fournir un numéro de téléphone ou de cellulaire où il peut vous joindre ainsi que l'heure et le lieu où il vous prendra à l'hôpital (p. ex. dans le hall principal ou dans la salle d'attente d'un service particulier).

Comment communiquer avec un interprète en vue de mon rendez-vous?

Si vous avez besoin des services d'un interprète professionnel, composez le numéro principal de l'hôpital (613 544-3310 ou, sans frais, 1 855 544-3400) et dites au standardiste que vous avez besoin des services d'un interprète. Précisez le lieu et la date de votre rendez-vous (indiqués sur le feuillet de rendez-vous). Le standardiste vous mettra en communication avec le personnel du service concerné, qui prendra les dispositions nécessaires.

À quelle distance l'hôpital se trouve-t-il d'arrêts d'autobus, de restaurants et de boutiques, entre autres?

Il y a un arrêt d'autobus des services de transport en commun de Kingston directement de l'autre côté de la rue, en face de l'hôpital. L'Hôtel-Dieu est à quelques pas de restaurants, de magasins, de pharmacies et d'hôtels. Pour obtenir d'autres renseignements à ce sujet, visitez [Tourism Kingston](#).

Est-ce que l'Hôpital Hôtel-Dieu a des ententes avec certains hôtels offrant des rabais aux patients venant de l'extérieur de la ville?

Pour consulter la liste des hôtels locaux, visitez [Tourism Kingston](#). L'Hôtel-Dieu n'avalise aucun des hôtels figurant à cette liste ni ne garantit l'obtention d'un tarif réduit à ces établissements. Veuillez demander s'il y a un tarif préférentiel pour l'Hôpital au moment de faire une réservation.

Puis-je avoir accès à Internet pendant que j'attends?

À l'heure actuelle, il n'y a pas de service sans fil à l'Hôpital Hôtel-Dieu.

Nous nous faisons un devoir de fournir aux patients et aux membres du personnel un milieu sûr, sain et accueillant. Nous reconnaissons le potentiel de violence dans le lieu de travail, y compris la violence familiale et le harcèlement, et nous ferons tout ce qui nous est raisonnablement possible de faire pour cerner les sources potentielles d'un tel risque et pour les éliminer ou les réduire au minimum.

Pour nous joindre

Patients et famille de Kingston : Composez le 613 544-3310 (standard) ou le 613 544-3400 (système d'aide vocale) si vous connaissez le poste du service que vous voulez joindre.

Patients et familles de l'extérieur de la ville (interurbain) : Composez le numéro sans frais, soit le 1 855 544-3400.

Pour avoir gratuitement accès à une infirmière autorisée, jour et nuit, sept jours sur sept, appelez Télésanté Ontario au 1 866 797-0000.

Pour en savoir plus long sur l'Hôpital Hôtel-Dieu, visitez le www.hoteldieu.com.