

Bienvenue à l'Inselhospital

Informations importantes pour les patients
en préparation d'une hospitalisation



Sommaire

Avant votre hospitalisation

- Votre inscription 4
- Qui paie votre hospitalisation?
Informations sur la garantie des coûts 6
- Documents importants pour le décompte
de votre prise en charge 8
- A savoir avant votre hospitalisation 9

Pendant votre hospitalisation

- Prise en charge médicale et soins 10
- Visites 12
- Votre sécurité 13
- Utilisation des médias à l'hôpital 14
- Restauration des patients 16
- L'essentiel de A à Z 18
- Ethique et soutien spirituel 20
- L'Inselspital construit pour vous 22
- Préparation de la sortie 23
- Votre avis compte 23

Informations légales 24

Contacts..... 27

Pour vous préparer à votre hospitalisation, vous trouverez une **checklist** détachable en dernière page.



Bienvenue à l'Inselspital

Chère patiente,
Cher patient,
Chers proches et parents,

Votre santé est un bien précieux. Vous attendez de l'Inselspital une prise en charge médicale excellente et un accompagnement tout en sensibilité. Outre nos soins prodigués avec professionnalisme, le respect et l'humanité sont au cœur de notre action car nous avons conscience qu'une hospitalisation est souvent synonyme d'angoisse et d'inquiétude.

Nous vous remercions d'autant plus de votre confiance. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour rendre votre séjour aussi agréable que possible.

Cette brochure devrait vous aider à vous y préparer au mieux et à trouver vos repères parmi nous. Merci de lire attentivement cette notice d'information et de nous contacter rapidement en cas de questions. Vous trouverez les numéros de téléphone et les adresses électroniques à la fin de la brochure.

Nous vous souhaitons une bonne santé et une guérison rapide!

Inselspital
Hôpital universitaire de Berne

Votre inscription

Afin de pouvoir préparer idéalement votre arrivée parmi nous, nous vous prions de vous inscrire avant votre arrivée à l'hôpital. Les possibilités suivantes sont à votre disposition:

Inscription en ligne

Inscrivez-vous confortablement depuis chez vous à l'adresse

[www.inselgruppe.ch/
fr/check-in](http://www.inselgruppe.ch/fr/check-in)



Munissez-vous à cet effet de votre carte d'assuré et de notre convocation. Veuillez vous inscrire au moins 24 heures avant votre arrivée pour nous laisser suffisamment de temps pour traiter votre admission.

Inscription par courrier

Pour une inscription par courrier, veuillez utiliser le formulaire d'inscription fourni «**Nous vous accordons du temps**». Renvoyez-le au plus tard trois jours avant votre rendez-vous d'admission dans l'enveloppe-réponse.

Inscription par votre compte Evita

Sous www.evita.ch, ouvrez votre dossier de santé personnel et inscrivez-vous par ce biais rapidement et simplement en ligne. Les avantages: vos documents sont prêts en cas de réadmissions. Vous pouvez déposer toutes vos informations de santé, y compris vos factures, de manière centralisée et y accéder à tout moment.

Si vous n'utilisez aucune de ces options, présentez-vous le jour de votre admission à notre guichet de réception de l'entrée principale (Bettenhochhaus), de la clinique de gynécologie, du bâtiment Anna-Seiler-Haus ou de la clinique de pédiatrie. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans la convocation au rendez-vous de la clinique. Merci de prévoir environ 30 minutes pour l'enregistrement administratif sur place.

Avez-vous d'autres questions sur l'inscription?

Vous pouvez nous envoyer un courriel. L'adresse électronique du guichet compétent se trouve à la fin de cette brochure.

REMARQUE

L'inscription est inutile si, au cours des six derniers mois:



- vous avez procédé à une inscription à l'un des bureaux des entrées de l'Insel Gruppe;
- vous avez envoyé un formulaire d'inscription;
- vous vous êtes inscrit en ligne.



Qui paie votre hospitalisation?

Informations sur la garantie des coûts

Pendant que vous êtes à l'hôpital, vous devez pouvoir vous concentrer sur votre guérison. Lisez donc attentivement les informations suivantes et, avant votre admission, assurez-vous de savoir auprès de quelle compagnie vous êtes assuré et selon quelles conditions.

COUVERTURE DES COÛTS POUR LES PATIENTS BÉNÉFICIAIRE D'UNE ASSURANCE-MALADIE SUISSE

(assurance militaire, assurance-accidents, assurance-invalidité ou assurance-maladie)

Nous devons vous informer que selon la loi sur l'assurance sociale, vous êtes soumis à une obligation à collaborer avec l'hôpital. En cas de fausses déclara-

tions ou de défaut d'information, d'absence de déclaration d'accident ou d'absence d'inscription auprès de l'assurance-invalidité, etc. vous serez considéré comme personnellement responsable des frais engagés pour vos traitements ou votre hospitalisation. Par ailleurs, vous êtes tenu de présenter votre carte nationale d'assuré pour chaque prestation perçue.

Division commune

L'Inselspital contrôle la validité de votre carte d'assuré par un procédé en ligne et vérifie également si les frais de votre hospitalisation sont couverts.

Division semi-privée ou privée

Si vous bénéficiez d'une assurance privée ou semi-privée, l'Inselspital

demande directement à votre assureur la garantie de prise en charge des frais nécessaire en comptant sur votre accord de principe. Si vous n'êtes pas d'accord, veuillez le signaler auprès du bureau des entrées.

Pour les traitements dans la division semi-privée ou privée, nous avons besoin du «**Formulaire d'admission**» signé le jour de votre arrivée. Un modèle de formulaire vous est remis avec la convocation au rendez-vous.

Nous vous prions de porter à notre connaissance tout délai de carence ou toute réserve d'assurance avant votre admission à l'hôpital. Le délai de carence désigne la période (à partir du début du contrat) pendant laquelle vous n'avez encore droit à aucune

prestation d'assurance. La durée du délai de carence et les prestations concernées peuvent varier.

Les frais de prise en charge qui ne sont pas couverts par votre assurance vous seront facturés personnellement. Dans ce cas, un contrat de traitement vous est remis et vous devez procéder à un paiement anticipé lors de votre admission à l'hôpital.

Prestations privées

Les frais correspondant à des prestations de service fournies à titre privé (par exemple téléphone ou repas pour les visiteurs) vous sont directement décomptés s'ils ne sont pas inclus dans les tarifs des prestations de l'hôpital.

PATIENTS DOMICILIÉS HORS DU CANTON DE BERNE

Vos frais pour la division commune sont couverts si

- vous avez eu une urgence dans les environs de Berne ou
- vous disposez d'une assurance complémentaire hospitalière pour toute la Suisse ou
- le médecin cantonal de votre canton de résidence a passé un accord de garantie de prise en charge des frais pour le tarif de référence de l'Insel Gruppe AG.

Dans les autres cas, informez le service de gestion des patients de la manière dont vous souhaitez prendre en charge les frais à titre privé.

PATIENTS INTERNATIONAUX

L'Insel International Center suit administrativement tous les patients qui ne sont pas assurés en Suisse pour la maladie ou qui ont une assurance complémentaire étrangère, outre tous les diplomates ayant une carte de légitimation fédérale, quel que soit leur lieu d'assurance.

Vous trouverez des informations sur l'Insel International Center à l'adresse www.iic.insel.ch/fr/



Documents importants pour le décompte de votre traitement

Accident

En cas d'accident, n'oubliez pas d'informer votre assureur accidents et votre employeur. Apportez avec vous la feuille d'accident pour que nous puissions signaler directement les prestations à l'organisme d'assurance-accidents compétent; le numéro d'accident est impératif.

Infirmité congénitale

En cas d'infirmité congénitale ou d'une pathologie reconnue par l'assurance-invalidité (AI), apportez impérativement le numéro Infirmité congénitale et/ou la décision de l'AI (ou bien le numéro de décision de l'AI). Nous pourrions ainsi directement facturer nos prestations à l'Office AI compétent et/ou déposer une demande ou faire une notification ultérieure à l'Office AI.

Factures

L'Inselspital facture les prestations qu'il réalise pour les patients bénéficiant d'une assurance sociale suisse directement à l'assuré (tiers payant). Pour ce faire, il nous faut votre carte d'assuré.

Pour vérifier la validité de votre carte, nous devons impérativement obtenir votre consentement (art. 15 de l'ordonnance sur la carte d'assuré pour l'assurance obligatoire des soins). Si vous n'êtes pas d'accord, veuillez le signaler auprès du bureau des entrées le jour de votre admission.

Pour les prestations qui ne sont pas couvertes par l'assurance, nous produisons une facture séparée.

Souhaitez-vous obtenir une copie de la facture?

Dans ce cas, merci de le signaler au **bureau des entrées.**



A savoir avant votre hospitalisation

Consultation sociale et de sortie

Êtes-vous inquiet de la façon dont vous devrez gérer le quotidien à votre sortie d'hospitalisation, avec des limitations dues à votre état de santé? Ou vous demandez-vous comment organiser votre suivi ou votre hospitalisation en centre de rééducation?

Notre consultation sociale et de sortie vous conseille en toute discrétion et en coordination avec notre équipe soignante sur toutes les questions d'organisation, de financement et de droit social en lien avec votre hospitalisation et votre sortie. Il peut s'agir aussi bien de transport, d'aide ménagère, de rééducation, de cure, d'inscription en foyer ou de réadaptation.

Adressez-vous au personnel soignant ou directement au service de consultation sociale.

Plus d'informations à l'adresse suivante:

**[www.insel.ch/
consultation
-sociale](http://www.insel.ch/consultation-sociale)**



Catégorie de chambre et d'assurance

Dans la mesure du possible, nous attribuons des chambres correspondant à la catégorie de votre couverture d'assurance. Si vous le souhaitez, nous pouvons également vous attribuer une chambre de catégorie supérieure. Nous vous demandons toutefois votre compréhension car ceci n'est possible qu'en cas de disponibilité.

Votre catégorie d'assurance est en principe valable pour toute la durée de

vos hospitalisation. Si vous souhaitez basculer dans une catégorie de chambre ou d'assurance supérieure, veuillez vous adresser au secrétariat du service.

Objets de valeur

Si possible, nous vous prions de ne pas amener de bijoux, d'objets de valeur ou de grosses sommes d'argent à l'hôpital. L'Insel Groupe décline toute responsabilité en cas de perte. Avec nos remerciements!

Pour en savoir plus sur votre arrivée, rendez-vous à l'adresse:

**[www.insel.ch/
admission-et-entree](http://www.insel.ch/admission-et-entree)**



Prise en charge médicale et soins

Chère patiente,
Cher patient,

Vous êtes au centre de nos actions. Votre santé est notre mission principale. Nos médecins, nos personnels soignants et nos thérapeutes sont chaque jour motivés pour donner à nouveau le meilleur d'eux-mêmes.

Vous attendez de l'Inselhospital une prise en charge médicale excellente et un accompagnement tout en sensibilité. Notre personnel soignant expérimenté et nos médecins ultraspécialisés répartis dans 40 cliniques en tout sont là tous les jours, en continu, pour vous. En tant qu'hôpital universitaire, nous vous donnons accès aux dernières innovations et aux méthodes les plus

récentes dans tous les domaines de la médecine.

Nous suivons naturellement les recommandations spécialisées préconisées pour la sécurité des patients.

Dans la pratique médicale quotidienne, l'humanité doit rester présente. Cela se traduit par une ambiance bienveillante et une attitude respectueuse vis-à-vis de tous les patients, car votre guérison et votre bien-être nous tiennent à cœur.

Le dossier électronique du patient (DEP) en Suisse

Vous trouverez tous les prestataires et toutes les informations sur le dossier électronique du patient (DEP) à l'adresse www.patientendossier.ch.

Vous y apprendrez aussi à quel endroit vous pouvez ouvrir un DEP. L'Insel Groupe est rattaché à l'espace de confiance du DEP et déposera vos documents de traitement importants dans votre DEP si vous en avez ouvert un.

Pour en savoir plus sur le DEP:



[www.insel.ch/
dossier-electronique-du-patient](http://www.insel.ch/dossier-electronique-du-patient)



Visites

Vos proches sont les bienvenus à l'hôpital. Veuillez faire attention aux autres patients lorsque vous recevez de la visite. Si vos invités sont nombreux, nos cafés et restaurants sont particulièrement adaptés pour vous retrouver. Nous vous remercions de votre compréhension!

Horaires de visite

- **Chambre partagée:** de 13 h 00 à 20 h 00.
- **Chambre individuelle:** de 10 h 00 à 21 h 00.



Chaque clinique peut avoir des horaires de visite différents. Renseignez-vous de préférence auprès du personnel du service.

Les parents de patients hospitalisés en clinique de pédiatrie peuvent rester auprès d'eux en permanence.

Service de soins intensifs et de surveillance

L'accès est réservé aux personnes les plus proches. Les horaires peuvent être convenus avec le personnel soignant au cas par cas. Pour des raisons de place et d'hygiène, merci de ne pas apporter de fleurs en service de soins intensifs et de surveillance.

Garderie pour visiteurs

La garderie est assurée par une équipe de volontaires qui s'occupe des enfants non malades des visiteurs. Cette garde est gratuite et sans inscription préalable.

Emplacement: salle d'attente des familles près du Centro Café au-dessus de l'entrée principale

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi, de 13 h 30 à 16 h 30.

Vous trouverez des informations pour les visiteurs et les proches en ligne à l'adresse

[www.insel.ch/
visiteurs-et-membres-
de-la-famille](http://www.insel.ch/visiteurs-et-membres-de-la-famille)



Votre sécurité

La confiance repose aussi sur la sécurité. C'est pourquoi votre sécurité et celle de nos collaborateurs font partie de nos priorités essentielles.

L'Inselspital ne tolère aucune forme de violence ni d'agression, qu'elles soient physiques, sexuelles ou verbales.

Pour votre propre sécurité, nous vous prions de ne pas quitter le service sans

Si, dans le cadre de votre hospitalisation, vous êtes témoin ou victime de violence, merci de bien vouloir le signaler immédiatement au personnel de votre service ou de demander de l'aide au **+41 31 632 33 33** (poste interne **33 33**).



en avertir le personnel soignant. Pour des raisons techniques d'assurance, vous n'êtes pas autorisé à quitter le site de l'hôpital pendant votre hospitalisation sans l'autorisation formelle d'un médecin. Si vous souhaitez quitter l'hôpital expressément contre l'avis médical, vous devez signer une décharge.

Nous vous remercions de contribuer à une entente amicale et respectueuse au sein de notre hôpital!

Utilisation des médias à l'hôpital

Téléphone

A votre arrivée, un numéro de téléphone personnel vous est attribué. Il vous permet d'effectuer des appels téléphoniques ou d'en recevoir. Notez bien tout de même que les frais de téléphone restent à votre charge. Les tarifs peuvent être obtenus en appelant le numéro de téléphone principal de l'Inselspital.

Horaires de téléphone:

de 7 h 00 à 22 h 00

(en continu pour les chambres individuelles).

Veillez à tenir compte des zones où l'utilisation du téléphone portable n'est pas permise. Avec nos remerciements!

Radio/télévision

La radio et la télévision sont gratuites. Les instructions d'utilisation des appareils et des casques se trouvent dans votre table de chevet.

Réseaux sociaux

Par nos canaux de réseaux sociaux, vous pouvez obtenir des informations sur la santé et vous restez informé des évolutions au sein de l'Insel Gruppe. Nous serions ravis de vous intégrer dans notre réseau pour que vous puissiez liker, commenter et partager les contenus qui vous plaisent.

Lors de l'utilisation de réseaux sociaux à l'hôpital, nous vous prions d'être prudent et réservé. Dans vos billets personnels, veillez à la protection des données, mais aussi aux droits individuels aussi bien pour les autres patients



Pour en savoir plus sur nos canaux de réseaux sociaux:

[www.inselgruppe.ch/
socialmedia](http://www.inselgruppe.ch/socialmedia)
(en allemand)



que pour le personnel ou vous-même. Ne publiez pas de photos sans l'autorisation des personnes représentées. Faites aussi attention à ne publier aucune information de santé.

Appréciations

Nous accordons une grande importance à l'attitude respectueuse et professionnelle. Si vous n'étiez pas satisfait de quelque chose ou si vous avez des propositions d'amélioration, adressez-vous à la direction du service ou au médiateur de l'Inselspital.

Vous trouverez leurs numéros de téléphone et leurs adresses électroniques à la fin de la brochure. Si vous êtes satisfait, faites-nous aussi part de votre expérience. Nous sommes ravis d'avoir des évaluations positives!

Internet

L'Insel Gruppe met à disposition de tous les patients et visiteurs un accès Internet sans fil gratuit. L'authentification s'effectue toutes les 24 heures par SMS.

Connexion à l'accès Internet sans fil:

1. Sur votre smartphone, tablette ou ordinateur portable personnel, sélectionnez l'icône «**Einstellungen**» [paramètres].
2. Sélectionnez le point de menu «**WLAN**»
3. Sélectionnez le réseau «**Public-Inselgruppe**».
4. Démarrez Safari ou n'importe quel autre navigateur Internet et saisissez l'adresse Internet choix (par ex. www.insel.ch).
5. Cliquez sur le logo «**Free WiFi**».
6. Saisissez votre numéro de téléphone portable et cochez la case «**Ich habe die Nutzungsbedingungen gelesen ...**» (J'ai lu les conditions d'utilisation).
Confirmez votre saisie en cliquant sur «**Zugangscode anfordern**» (Demander un code d'accès).
7. Ouvrez le SMS reçu sur votre téléphone portable et reportez le code d'accès dans le champ prévu à cet effet.
Confirmez votre saisie en cliquant sur «**Registrierung abschliessen**» (Terminer l'enregistrement).

REMARQUE

Afin d'assurer une utilisation d'Internet sûre et conforme à la loi, certaines catégories Web sont bloquées dans le Wifi de l'Insel Gruppe. Par ailleurs, pour des questions juridiques de traçabilité le numéro de votre téléphone portable est enregistré.



Restauration des patients

La restauration est prévue pour vous apporter du bien-être. Nous veillons non seulement à entourer nos patients des meilleurs soins médicaux, mais aussi à leur apporter des repas variés et équilibrés.

Nous accordons une grande importance à une alimentation saine et diversifiée. Nos repas sont préparés selon les connaissances scientifiques actuelles avec des ingrédients frais et choisis avec soin. Nous tenons volontiers compte de vos souhaits personnels. Chaque jour, vous pouvez choisir votre menu à la carte. Demandez la carte détaillée. Le personnel soignant

ou le service de restauration prendra volontiers votre commande. En cas d'allergies, de troubles alimentaires ou d'intolérances alimentaires, une diététicienne compétente est disponible en concertation avec votre médecin.

Repas spéciaux

Si vous recherchez un repas particulier, par exemple une alimentation végétane ou des plats casher, ou si vous souffrez d'allergies ou d'intolérances alimentaires, informez-en le personnel soignant à votre arrivée.

Les informations concernant les horaires d'ouverture des restaurants sont indiquées dans les chambres des patients.



[www.insel.ch/
gastronomie](http://www.insel.ch/gastronomie)



105

L'essentiel de A à Z

Accessibilité

L'Insel Gruppe œuvre pour l'accessibilité illimitée de ses hôpitaux. Les rampes d'accès, les ascenseurs et le bon éclairage des locaux en font partie. Nos entrées principales sont en outre équipées de fauteuils roulants. L'Inselhospital est aussi facilement accessible avec les moyens de transport les plus variés (voiture, vélo, transports publics). Les lignes de guidage pour aveugles indiquent aux personnes malvoyantes le trajet entre l'arrêt Inselspital (ligne 12) et l'entrée principale. Les places de parking pour personnes handicapées se trouvent au niveau des entrées principales.

Chiens-guides pour personnes aveugles/chiens d'assistance: Les animaux ne sont autorisés à séjourner

dans les hôpitaux de l'Insel Gruppe que dans des cas exceptionnels. Une autorisation doit être obtenue auprès du service d'hygiène de l'hôpital ou de la personne responsable de l'hygiène. Pour que votre admission se déroule sans problème, prenez contact avec la clinique de traitement à l'avance. Vous trouverez le numéro de téléphone ou l'adresse électronique sur la convocation de rendez-vous.

Service d'accompagnement du guichet d'information principal

Si vous le souhaitez, le service d'accompagnement vous indique comment vous rendre à votre clinique de traitement.

Coiffeur

L'équipe de Coiffure Kaufmann est aux petits soins pour vous. Le salon se

trouve dans le hall d'entrée du Bettenhochhaus A, à droite, près des escaliers roulants. Convenez d'un rendez-vous avec le personnel soignant. Sur demande et sous réserve d'un rendez-vous pris à l'avance, vous pouvez vous faire coiffer dans votre chambre.

Retrait d'argent

Un Postomat de la Poste suisse et un Bancomat de la Banque cantonale de Berne sont disposés à l'entrée du Bettenhochhaus et accessibles 24 heures sur 24.

Kiosque mobile

Chaque mercredi, les bénévoles parcourent le Bettenhochhaus avec le kiosque mobile. Vous y trouverez des snacks, revues et articles d'hygiène corporelle.

Tabac

L'Inselspital est un hôpital non-fumeur. Des zones fumeurs sont signalées en extérieur pour ceux qui souhaitent fumer. Merci de jeter vos mégots exclusivement dans les cendriers prévus à cet effet.

Centro Café + boutique

Vous y trouverez du café, du jus d'oranges fraîchement pressées ou tout ce qu'il vous faut pour un casse-croute, un goûter ou un repas rapide. La boutique vend également des magazines, des snacks et des produits de tous les jours. Si vous recevez un jour un grand groupe de proches ou d'amis, vous pouvez vous y retrouver.



Ethique et soutien spirituel

Toute hospitalisation bouscule les habitudes du quotidien. Certaines questions pour lesquelles vous aviez peu de temps à consacrer peuvent vous sembler importantes. La maladie déclenche parfois des angoisses ou un sentiment de solitude face à la situation. Cette période à l'hôpital peut également vous offrir la possibilité de trouver de nouvelles orientations. L'Inselspital vous propose plusieurs façons de vous aider et de vous accompagner dans cette situation stressante.

Bureau d'éthique

Le bureau d'éthique vous apporte son assistance si vous ne savez pas quelle décision prendre, pour vous ou pour une autre personne, en tant que son représentant. Il vous aide si vous avez l'impression de ne pas être pris au

sérieux dans votre décision. Une décision appropriée et humaine est prise en concertation avec vous. Ce conseil est gratuit. Vous trouverez son numéro de téléphone à la fin de la brochure.

Soutien spirituel

Les aumôniers et aumônières de l'Inselspital vous proposent de vous accompagner sur une partie du chemin, par un échange de paroles, par une présence, des prières et des célébrations. Ils restent toujours à l'écoute de votre vision du monde et de votre religion.

Votre personnel soignant ou votre médecin vous mettra volontiers en contact avec le service de soutien spirituel. Vous pouvez aussi les joindre par le biais du standard téléphonique.

Lieu de remerciement et lieux de recueillement

L'Inselspital compte différents lieux permettant de prier, méditer ou se recueillir en toute quiétude. Depuis 2019, il existe aussi le lieu de remerciement, qui invite à exprimer consciemment un «remerciement»: pour une intervention réussie, pour un don d'organe ou pour l'assistance reçue pendant une hospitalisation.

Des offices religieux sont régulièrement célébrés dans la chapelle catholique et la chapelle réformée, de même que des célébrations eucharistiques et des moments de recueillement. Pour connaître les horaires:

[www.insel.ch/
services-religieux](http://www.insel.ch/services-religieux)



- **Lieux de recueillement:**
Clinique de pédiatrie (étage A)
et Anna-Seiler-Haus
(rez-de-chaussée)
- **Lieu de remerciement:**
Inselpark,
derrière l'Inselheim





L'Inselspital construit pour vous

Depuis sa fondation en 1354, l'Inselspital n'a eu de cesse d'évoluer et de se développer. Encore aujourd'hui, le site de l'Inselspital est en mouvement. Après les rénovations des années 1880 et 1957, l'Inselspital vit actuellement sa troisième modernisation complète avec sa réorganisation. Celle-ci est nécessaire pour pouvoir continuer à vous offrir à l'avenir une prise en charge médicale exceptionnelle.

L'activité de construction sur le site peut se manifester pendant votre hospitalisation, parfois même sous forme de bruit. Nous comptons sur votre compréhension pour les restrictions temporaires.

Vous trouverez toutes les informations sur nos projets de construction actuels et les anecdotes de nos chantiers à l'adresse:

[www.inselgruppe.ch/
bauprojekte](http://www.inselgruppe.ch/bauprojekte)
(en allemand)



Préparation de la sortie

Votre médecin définira avec vous le moment de votre sortie et évoquera les mesures thérapeutiques et soins de suite possibles. Si vous le souhaitez, le service de consultation sociale et de sortie peut vous aider pour choisir et organiser le suivi post-traitement. Le personnel soignant vous communiquera ses coordonnées.

Avant l'entretien de sortie, notez

toutes vos questions sans réponse et faites-vous prescrire les médicaments convenus. Informez vos proches de votre sortie imminente et organisez-vous pour que quelqu'un vienne vous chercher à la sortie.

Signalez votre départ au personnel soignant.



Votre avis compte

Il est important pour nous que vous vous sentiez bien entouré à l'Insel Gruppe. Aidez-nous à garder les bons côtés ou à nous améliorer. Vous êtes-vous senti bien pris en charge et bien traité?

Pouvons-nous nous améliorer?

Donnez-nous votre avis, à l'aide

- du **formulaire** prévu à cet effet (demandez-le dans votre service),
- sur **GooglemyBusiness** ou bien
- **directement en vous entretenant** avec votre équipe soignante.

En cas de problèmes non résolus ou de plainte, le service de médiation peut vous aider. N'hésitez pas à prendre contact avec lui. Vous trouverez son numéro de téléphone et son adresse électronique à la fin de la brochure. Avec nos remerciements!

Informations légales

Nous vous informons volontiers de vos droits et devoirs en tant que patient.

Traitement et information

Votre hospitalisation a pour objectif de réaliser un bilan ou de procéder au traitement de votre maladie ou de votre blessure. Toutes les mesures et interventions présupposent votre consentement volontaire. Si des interventions particulières, notamment chirurgicales, sont prévues, votre consentement vous sera demandé par écrit.

Votre médecin vous informera dans un langage compréhensible de votre état de santé et de votre diagnostic, de l'évolution prévisible, des mesures et interventions prévues ainsi que de

leurs éventuels risques et effets secondaires. Vous serez aussi informé des autres options de traitement, le cas échéant.

Concernant les informations de nature financière ou légale, votre médecin peut vous adresser aux personnes compétentes correspondantes.

Dans les situations d'urgence nécessitant une intervention rapide alors que vous ou votre représentant désigné ne pouvez en être informé au préalable, vous serez mis au courant aussitôt que possible a posteriori.

Nos médecins sont obligatoirement dépendants de votre aide. Pour planifier correctement votre examen ou votre traitement, il est indispensable

que toutes les informations et tous les renseignements nécessaires soient connus. Veuillez fournir à nos médecins toutes les informations qu'ils considèrent importantes pour votre traitement et donnez-leur les renseignements demandés.

Votre traitement sera inscrit dans vos antécédents de patient. Cette documentation est conservée pendant au moins dix ans. Vous avez le droit de consulter ces documents, de vous les faire expliquer et d'en obtenir une copie.

Directives anticipées

Le cas échéant, votre médecin vous demandera quelle est votre volonté en cas d'événement grave et inattendu et vous demandera si vous avez établi

des directives anticipées. En rédigeant vos directives anticipées, vous pouvez décider à l'avance quelles sont les mesures médicales que vous acceptez et celles que vous refusez. Sous réserve d'exceptions légales, nos médecins se conformeront à vos décisions prises dans vos directives anticipées.

Veillez informer votre médecin si vous avez rédigé des directives anticipées et munissez-vous d'une copie.

Vous avez la possibilité de vous faire aider pour la rédaction de directives anticipées. Vous pouvez récupérer un formulaire de directives anticipées gratuitement auprès du service de médiation de l'hôpital, tél. **+41 31 632 85 85**. Les directives anticipées ne peuvent

être déposées dans les hôpitaux de l'Insel Gruppe que pour le traitement en cours. Il est impossible de les laisser en dépôt permanent ou anticipé.

Protection des données et secret professionnel

Votre médecin et l'ensemble du personnel de l'hôpital sont tenus au secret professionnel et doivent respecter le silence vis-à-vis de tiers. Les tiers désignent toutes les personnes qui ne participent pas directement à votre traitement ou à votre administration. Le secret professionnel permet de protéger toutes les informations que le personnel de l'hôpital obtient dans le cadre de votre prise en charge. L'obligation de garder le secret est également valable vis-à-vis de vos

proches et de vos amis. Veuillez nous faire savoir si vous souhaitez ou autorisez la communication d'informations vous concernant à vos proches ou amis. Si vous êtes accompagné lors des examens ou consultations par des personnes dont vous tolérez la présence, nous partons du principe que vous en êtes d'accord.

Contrat de recherche

En tant qu'hôpital universitaire, l'Inselhospital a pour mission, outre le traitement des patients, d'exercer des recherches médicales et ainsi de contribuer aux avancées de la médecine. Dans le cadre de votre hospitalisation, votre consentement vous sera donc demandé pour pouvoir utiliser vos données ou vos échantillons

biologiques à des fins de recherche (appelé General Consent). Dans ce contexte, les chercheurs respectent strictement les dispositions de la législation concernant la recherche sur l'être humain et les dispositions internes à l'Insel Gruppe.

Nous vous serions reconnaissant de donner votre consentement pour l'utilisation de vos informations à des fins de recherche. Votre refus ou un retrait ultérieur de votre consentement n'aura absolument aucune répercussion sur votre traitement.

Devoirs

En tant que patient, vous avez aussi des devoirs lors de votre hospitalisation. Nous vous prions notamment de respecter le règlement intérieur, de prêter attention aux autres patients et au personnel et de contribuer à une compréhension claire.

Contacts

Standard téléphonique	+41 31 632 21 11	
Gestion et admission des patients BHH		
Guichet d'information principal	+41 31 632 28 12	patientenmanagement.bhh@insel.ch
Gestion et admission des patients Cliniques de pédiatrie		
Informations sur les cliniques pédiatriques	+41 31 632 91 21	patientenmanagement.kikli@insel.ch
Gestion et admission des patients Clinique gynécologique		
Admission de la clinique gynécologique	+41 31 632 10 10	patientenmanagement.fkl@insel.ch
Gestion des patients		
Patients extérieurs au canton	+41 31 632 08 44	patientenmanagement.ak@insel.ch
Gestion des patients		
Insel International Center	+41 31 632 44 33	iic@insel.ch
Consultation sociale et de sortie	+41 31 632 91 71	sozialberatung@insel.ch
Bureau de médiation Inselspital	+41 31 632 85 85	ombudsstelle@insel.ch
Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne	+41 32 331 24 24	info@ombudsstelle-spitalwesen.ch
Bureau d'éthique	+41 31 632 19 56	
Signalement de vols (sécurité opérationnelle)	+41 31 632 83 00	
Objets trouvés	+41 31 632 66 66	
Caisse	+41 31 632 83 38	

Préparation de votre séjour: votre checklist

A effectuer avant votre admission:

- Inscrivez-vous en ligne sur www.inselgruppe.ch/fr/check-in/ ou à l'aide du formulaire d'inscription «**Nous vous accordons du temps**».
- Informez une personne de contact de votre hospitalisation.
- Faites confirmer par votre assurance la prise en charge de tous vos frais d'hospitalisation.

A apporter pour l'admission:

- Carte d'assuré/
certificat d'assurance-maladie/police de votre assurance complémentaire
- Pièce d'identité
(passeport/carte d'identité/permis de séjour)
- Accord de rendez-vous/
invitation de la clinique
- Le cas échéant: décision de l'AI en vigueur ou feuille d'accident

A apporter pour votre traitement:

- Plan de médicaments et vos médicaments (en quantité suffisante)
- Certificats: vaccinations, allergies, fluidification sanguine, stimulateur cardiaque, etc.
- Vos directives anticipées
- Autres documents médicaux (rapports médicaux, résultats, radiographies, ECG, etc.)
- Plan d'alimentation et diététique
- Aides à la marche ou moyens auxiliaires comparables

A apporter à titre personnel:

- Pyjama, peignoir/
survêtement, sous-vêtements
- Chaussons, chaussures de sport avec bon maintien
- Produits d'hygiène
- Votre agenda/répertoire téléphonique et postal/téléphone portable et chargeur
- Argent de poche ou carte de crédit pour les petites dépenses à l'hôpital

Limitation de responsabilité concernant les objets de valeur:

L'Inselspital décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation des objets de valeur ou de l'argent liquide qui n'ont pas été mis en dépôt. Merci de ne pas apporter de bijoux ni de sommes d'argent trop importantes. A titre exceptionnel, les lieux de dépôt sont: la caisse principale à l'entrée principale du Bettenhochhaus et le guichet d'information du bâtiment Anna-Seiler-Haus (argent liquide uniquement).

**Heures d'ouverture
Caisse principale
à l'entrée principale
(entrée 33, BHH, A 108)**



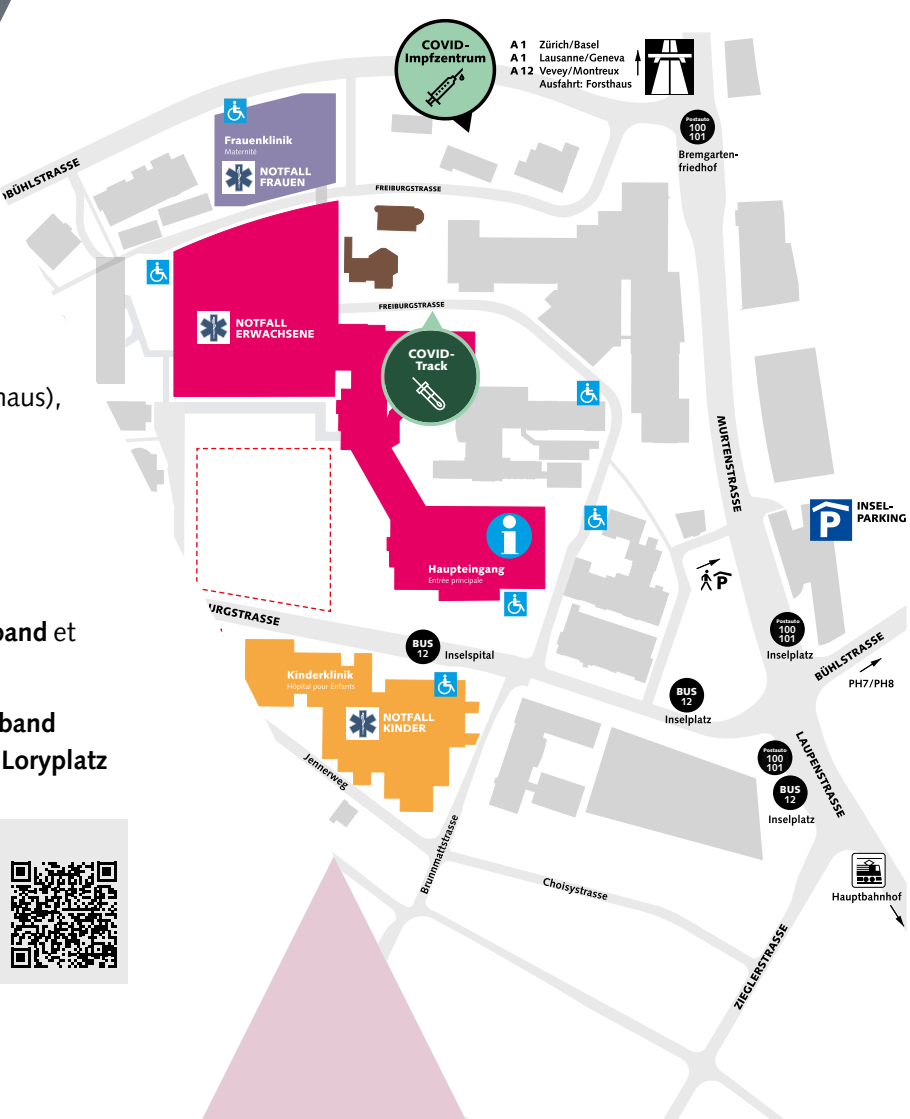
**Du lundi au vendredi: 8 h 00–11 h 00
et 13 h 00–16 h 00**

Accès et parkings

Pour accéder à l'Inselspital avec les transports publics, utilisez les lignes suivantes:

- **Bus ligne 12:** arrêts **Inselplatz**, **Inselspital** (entrée principale Bettenhochhaus), **Anna-Seiler-Haus**
- **Car postal ligne 101:** arrêt **Inselplatz**
- **Tram ligne 7:** arrêts **Kaufmännischer Verband** et **Loryplatz**
- **Tram ligne 8:** arrêts **Kaufmännischer Verband** et **Loryplatz**
- **Bus ligne 17:** arrêts **Kaufmännischer Verband** (uniquement depuis la gare de Berne) et **Loryplatz**

Dernières informations d'accès à l'Inselspital par les transports publics ou en voiture et concernant les parkings
www.insel.ch/acces



Inselspital

Hôpital universitaire de Berne

CH-3010 Berne

Tél. +41 31 632 21 11

www.insel.ch/fr/