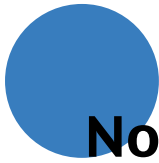


ASSURÉS DU RÉGIME PRIVÉ
ET PATIENTS PAYANTS

HQuality® Excellence





Notre offre pour les assurés du régime primé et les patients payants

En collaboration avec l'association des hôpitaux zurichoïses, l'Hôpital des Enfants de Zurich a mis au point le label de qualité HQuality® destiné aux patients assurés en privé et aux patients payants. Sur la base des besoins particuliers des enfants et de leurs parents, HQuality® offre la meilleure combinaison entre suivi médical et confort durant leur séjour hospitalier. Découvrez comment profiter de l'offre HQuality® Excellence en tant qu'assuré du régime privé et patient payant.

Admission à l'hôpital

Dans le cadre de la planification des rendez-vous (p. ex. date d'admission, examens, heures de consultation), nous tenons compte des demandes particulières dans la mesure du possible. Si l'admission a été programmée, vous avez le choix entre les différentes dates d'opération proposées. Les patients Excellence peuvent utiliser gratuitement une place de parking à l'extérieur dans la rue Pestalozzi le jour de l'admission.

Une description de l'emplacement et une autorisation de stationnement sont comprises dans l'offre. Pour le parking souterrain (nombre de places limité), la réception vous remet des tickets de sortie gratuits pour toute la durée du séjour hospitalier. Pour éviter d'attendre, vous bénéficiez d'un enregistrement privilégié au bureau d'admission des patients. Le jour de l'admission, nous vous accompagnons personnellement, ainsi que votre enfant, du bureau d'admission des patients jusqu'à la chambre.

Séjour à l'hôpital

Consultation

Les interlocuteurs responsables de différents corps de métier sont à votre écoute pour toutes questions.

Chambres

Les patients Excellence ont généralement droit à une chambre individuelle, toutefois dans les limites des possibilités médicales et organisationnelles. Les stations de soins intensifs, le service de néonatalogie

et la nurserie ne sont pas concernés pour une question de place. Dans les chambres des patients, nous proposons une offre multimédia (télévision, DVD). Par ailleurs, vous disposez d'un accès Internet gratuit (WiFi) dans tout l'établissement. Le mot de passe vous sera remis par l'infirmier responsable. Si vous êtes parent et souhaitez passer la nuit à proximité de votre enfant, nous mettons à votre disposition un lit d'appoint (les stations de soins intensifs, le service de néonatalogie et la nurserie ne sont pas concernés). Parlez-en à l'infirmier responsable. Nous pouvons organiser sur demande une chambre pour les parents en dehors de l'hôpital. Les parents de patients Excellence bénéficient d'un rabais sur le prix de la chambre à l'hôtel Florhof. Vous disposez d'un salon à l'étage C dans le pavillon. Vous pouvez vous y retirer pour discuter ou téléphoner en toute tranquillité. Si vous avez besoin d'une salle de consultation privée, adressez-vous à l'infirmier responsable. La salle de

consultation est mise à disposition gratuitement selon disponibilité. En principe, les heures de visite sont illimitées pour les parents. Vous pouvez concevoir pour votre enfant l'emploi du temps ne dépendant pas du déroulement des journées médicales. Parlez-en à l'infirmier responsable de votre enfant.

Repas pour votre enfant

Vous disposez d'un grand choix pour l'élaboration du menu de votre enfant. Si vous souhaitez des conseils nutritionnels, adressez-vous à l'infirmier responsable. Votre enfant bénéficiera gratuitement de toutes les boissons que nous proposons. Il pourra choisir l'heure des repas dans des intervalles de temps donnés, dans la mesure où le choix n'est pas limité pour des raisons médicales. Parlez-en à l'infirmier responsable.

Repas pour les membres de la famille

A partir du jour d'admission à l'hôpital, les parents de patients

Contact

Astrid Bosse

Dir. de l'administration des patients
Téléphone +41 44 266 72 44
astrid.bosse@kispi.uzh.ch

Dr. phil. Frank Faulhaber

Responsable de la gestion de la qualité
Téléphone +41 44 266 82 15
frank.faulhaber@kispi.uzh.ch

Excellence profitent d'une restauration gratuite dans le restaurant de l'Hôpital des Enfants pour toute la durée du séjour. Sont exceptés les articles de kiosque (p.ex. sucreries, jouets etc.). Dans les services (à l'exception des stations de soins intensifs, du service de néonatalogie et de la nurserie), un petit déjeuner vous est proposé de 07:30 à 09:00. Du café et du thé sont mis à votre disposition toute la journée. Si vous avez des questions en tant que parents concernant votre alimentation, nous organiserons pour vous un rendez-vous auprès d'un nutritionniste. Cette offre ne peut être proposée qu'aux personnes en bonne santé, nous comptons sur votre compréhension. Les parents peuvent commander dans notre restaurant de la nourriture spéciale telle que des repas diététiques sur présentation d'un certificat médical établi par un médecin externe. Adressez-vous à l'infirmier responsable.

Diverses prestations

Les patients Excellence ont la

possibilité de bénéficier d'une consultation médicale supplémentaire en dehors des heures de visite médicale ordinaires. Adressez-vous à l'infirmier responsable ou au médecin-assistant. Si vous souhaitez un médicament spécial pour votre enfant qui ne figure pas sur notre liste de médicaments, nous nous le procurerons si possible, dès lors qu'il est adapté au traitement. Les prestations d'un montant inférieur à CHF 10 ne vous seront pas facturées.

Sortie de l'hôpital

Les questions et demandes concernant la prise en charge de votre enfant seront traitées de façon prioritaire après le séjour hospitalier. A la fin des examens médicaux, la date de sortie pourra être choisie librement en accord avec l'infirmier responsable. L'entretien de sortie des disciplines en charge est assuré par le médecin cadre responsable, l'infirmier responsable ou le directeur de la station/la direction journalière.

Nous vous souhaitons un agréable séjour à l'Hôpital des Enfants de Zurich.