

Accueil et formalités administratives

1

1.1. Premier contact avec le personnel hospitalier

- Bonjour !

→ *Good morning! / Good afternoon! / Good evening!*

- Je m'appelle... et je suis... → *My name is... and I am...*

- secrétaire médicale. → *the doctor's secretary.*
- secrétaire d'accueil. → *the receptionist.*
- cadre supérieur. → *the lead nurse.*
- cadre infirmier. → *the charge nurse.*
- infirmière. → *a nurse.*
- aide soignante. → *a healthcare assistant.*

- Je m'occupe de vous dans un instant.

→ *I'll be with you in just a minute.*

- Je ne comprends pas très bien l'anglais. Je vais donc me servir de ce manuel pour vous donner des informations et vous poser un certain nombre de questions. Vous voudrez bien m'indiquer, en les montrant du doigt, les réponses qui conviennent.

→ *As I don't understand English very well, I'm going to use this book to give you some information and ask you a number of questions. Could you please point to the appropriate answers?*

- Je comprends (un peu) l'anglais, mais à condition que vous parliez très lentement.

→ *I can understand (some) English, but you'll have to speak very slowly.*

- Vous allez m'expliquer ce qui vous amène, puis je vous demanderai de retourner dans la salle d'attente et je vous appellerai dès que le médecin pourra vous voir.

→ *I'd like you to explain what brings you here, and then I'll ask you to go back to the waiting room. I'll call you as soon as the doctor is ready to see you.*

1.2. Admission

1.2.1. Consultation externe

- Il faut vous rendre à l'Accueil des admissions, situé dans le hall d'accueil de l'hôpital.

→ *You need to go to the reception desk (called "Accueil des admissions"), which you will find in the main entrance to the hospital.*

- On va vous demander de vous enregistrer et de présenter certains documents.

→ *You will be asked to register and produce certain documents.*

1.2.2. Urgence

- Vous vous trouvez au service des urgences.

→ *You are in the emergency department.*

- Avant la sortie de l'hôpital, il faut que le dossier d'hospitalisation soit régularisé, ou bien par vous-même, ou bien par un membre de votre famille ou de votre entourage.

→ *Your hospital records need to be updated before you can be discharged. Either you or a family member or friend can do this.*

1.3. État civil du patient

• J'ai besoin de vous demander quelques renseignements afin de remplir un formulaire d'admission / un formulaire de consultation.

→ *I need to ask you a few questions in order to fill in an admission form / a consultation form.*

• De quel pays venez-vous ?

→ *Where do you come from?*

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| ◦ <i>Britain.</i> | → La Grande-Bretagne. |
| ◦ <i>The US.</i> | → Les États-Unis. |
| ◦ <i>Germany.</i> | → L'Allemagne. |
| ◦ <i>The Netherlands.</i> | → Les Pays-Bas. |
| ◦ <i>Sweden.</i> | → La Suède. |
| ◦ <i>Norway.</i> | → La Norvège. |
| ◦ <i>I'm a refugee.</i> | → Je suis réfugié. |
| ◦ <i>I'm an asylum-seeker.</i> | → J'ai demandé l'asile politique. |

• Le système français de prise en charge des soins médicaux est sans doute différent de celui de votre pays. Nous avons donc besoin de renseignements précis sur votre état civil, ainsi que sur la façon dont vos frais médicaux vont être pris en charge.

→ *The way medical treatment is paid for in France is probably different from the way it works in your country. We need to ask some questions about you and about the way your medical expenses will be covered.*

• Pouvez-vous me donner votre nom et votre prénom ?

→ *Could you give me your surname and first name?*

• Pouvez-vous l'écrire ici ?

→ *Could you write it down here?*

- Quel est votre nom de jeune fille ?

→ *What is your maiden name?*

- Quels sont votre date et votre lieu de naissance ?

→ *Could you give me your date and place of birth?*

- Pouvez-vous me dire où vous résidez actuellement ?

→ *Could you tell me where you're staying at the moment?*

- | | |
|--|--|
| ◦ <i>With friends.</i> | → Chez des amis. |
| ◦ <i>At a hotel.</i> | → À l'hôtel. |
| ◦ <i>At a camp site.</i> | → Dans un camping. |
| ◦ <i>In rented accommodation.</i> | → Dans une maison de location. |
| ◦ <i>I'm homeless – I sleep rough.</i> | → Je n'ai pas d'hébergement, je vis dans la rue. |

- Avez-vous une adresse et un numéro de téléphone en France ?

→ *Do you have an address and phone number in France?*

- Quelle est votre adresse permanente à l'étranger ?

→ *Could you give me your home address?*

- Avez-vous actuellement une activité professionnelle ?

→ *Are you in employment at the moment?*

- | | |
|-------------------------------|--|
| ◦ <i>Yes, I have a job.</i> | → Oui, j'ai un emploi. |
| ◦ <i>No, I'm a jobseeker.</i> | → Non, je suis à la recherche d'un emploi. |

- Quelle est votre profession ?

→ *What is your occupation?*

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| ◦ <i>Senior manager.</i> | → Cadre. |
| ◦ <i>Professional.</i> | → Profession libérale. |
| ◦ <i>Civil servant.</i> | → Fonctionnaire. |
| ◦ <i>Teacher.</i> | → Enseignant. |
| ◦ <i>Office worker.</i> | → Employé de bureau. |

- *Self-employed.* → Auto-entrepreneur.
- *Manual worker.* → Ouvrier.
- *I don't work / I'm unemployed.* → Je ne travaille pas / Je suis chômeur.
- *Student.* → Étudiant.
- *Retired.* → Retraité.

• Quelle est votre situation de famille ?

→ *What is your marital status?*

- *Married.* → Marié.
- *Single.* → Célibataire.
- *Living with a partner.* → En concubinage.
- *Divorced.* → Divorcé(e).
- *Separated.* → Séparé(e).
- *Widower / widow.* → Veuf / Veuve.

• Pouvez-vous me montrer une pièce d'identité (un passeport ou un permis de conduire) ?

→ *Could you show me some proof of identity (your passport or driving licence)?*

- *I don't have any ID (= identification) on me.* → Je n'ai pas de papiers sur moi.

• Pouvez-vous prendre contact avec quelqu'un pour nous faire parvenir le plus vite possible une pièce d'identité ?

→ *Could you contact somebody and have your ID sent here as soon as possible?*

• Voici notre adresse électronique / un numéro de téléphone pour nous envoyer un mail / un SMS.

→ *Here's an address / a phone number which they can use to email / text us.*

• J'ai besoin de renseignements concernant votre assurance maladie.

→ *I need to ask some questions about your health insurance.*

- Pouvez-vous nous fournir les documents médicaux suivants ?

→ *Could you provide us with the following documents?*

- | | |
|--|---|
| • Une lettre du médecin traitant. | → A letter from your GP (general practitioner). |
| • Les résultats de vos derniers examens. | → The results of your most recent tests. |
| • Vos ordonnances médicales en cours. | → Any medication you are taking at the moment. |
| • Le carnet de santé des enfants. | → Your personal child health record ("red book"). |
| • Votre carte de groupe sanguin. | → Your blood group card. |

1.4. Assurance maladie du patient

1.4.1. Régimes d'assurance

- Travaillez-vous pour un employeur français ?

→ *Do you work for a French employer?*

- Si oui, pouvez-vous me remettre votre carte de Sécurité sociale ?

→ *If so, could you show me your French social security card, please?*

- Travaillez-vous en France pour le compte d'un employeur britannique ?

→ *Have you been sent to work in France by your employer in the UK?*

- Dans ce cas, vous êtes en principe toujours assuré à la Caisse nationale d'assurances du Royaume-Uni.

→ *If so, you should still be covered by UK National Insurance.*

• Êtes-vous étudiant dans le cadre d'un programme d'échanges ?

→ *Are you a student on an exchange programme?*

• Si oui, vos soins médicaux sont sans doute pris en charge par les services responsables de l'échange.

→ *If so, your medical expenses are probably covered by the exchange authorities.*

• Pouvez-vous me remettre votre carte européenne d'assurance maladie ?

→ *Could you give me your European Health Insurance card (EHIC), please?*

• Êtes-vous venu passer des vacances ou un bref séjour en France ?

→ *Are you in France on holiday or for a short stay?*

• Pouvez-vous me dire si une assurance complémentaire prend en charge le remboursement de vos soins pendant votre séjour en France ?

→ *Could you tell me if you have taken out complementary health insurance for your stay in France?*

◦ *I have a health insurance policy. Here is the name and address of my insurance company.* → J'ai une assurance maladie. Voici le nom et l'adresse de mon assureur.

◦ *I also have international assistance cover.* → En plus, j'ai un contrat d'assistance international.

◦ *I don't have any insurance documents on me.* → Je n'ai aucun papier d'assurance sur moi.

• Vos frais médicaux à l'étranger sont-ils pris en charge complètement ou seulement en partie par cet organisme d'assurance ? Dans quelle proportion ?

→ *Does your insurance policy provide full or only partial cover for medical treatment abroad? What is the percentage covered?*

• Puisque vous n'avez pas votre carte européenne d'assurance maladie / le nom et l'adresse de votre compagnie d'assurance, pouvez-vous téléphoner à quelqu'un chez vous pour lui demander de vous l'envoyer / les envoyer au plus tôt ? Voici l'adresse électronique de l'hôpital : ...

→ *As you don't have a European Health Insurance card / the name and address of your insurance company, could you ring somebody at home and ask them to send you it / them as soon as possible? Here is our email address: ...*

1.4.2. Paiement des frais hospitaliers

• Êtes-vous ressortissant de l'Union européenne ou de la Suisse ? Sinon, avez-vous une attestation de prise en charge ?

→ *Are you a citizen of the European Union or Switzerland? If not, do you have some proof of health cover?*

- *Here is my EHIC card.* → Voici ma carte européenne d'assurance maladie.
- *Here is proof of health cover.* → Voici une attestation de prise en charge.
- *I've also taken out private health insurance. Here are the necessary documents.* → J'ai aussi souscrit une assurance privée. Voici l'attestation.

• Puisque vous êtes en consultation externe, vous devez payer les soins et demander ensuite le remboursement par votre caisse de maladie ou assurance.

→ *As you are an outpatient, you need to pay for treatment and then claim a refund from your healthcare system or insurance company.*