



Votre séjour

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé est placé sous l'autorité médicale du Chef de Service, assisté par une équipe médicale et par une équipe soignante dont les actions sont coordonnées par la surveillante.

Votre collaboration et votre participation ainsi que celles de votre famille et de votre entourage seront très utiles à l'équipe soignante pour contribuer à votre guérison.

Informations sur votre état de santé

Votre information personnelle

Vous recevrez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin. Vous serez également informé de leurs interventions par tous les professionnels de santé chargés de s'occuper de vous.

Cependant si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé.

Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé aux jours et heures indiqués pour cela dans chaque service.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donnera les raisons et votre famille sera immédiatement prévenue.

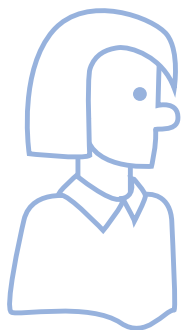
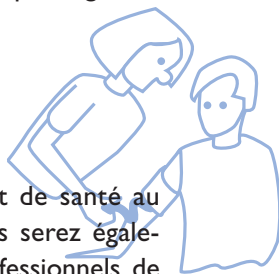
L'information de votre médecin

Le médecin qui a prescrit votre hospitalisation, reçoit communication des principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part.

Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, indiquez le au service d'hospitalisation en communiquant les coordonnées précises de ce médecin.

L'information à votre sortie de l'hôpital

Reportez-vous à la rubrique votre départ : page 6





Accès à votre dossier médical

Conformément à la réglementation (loi du 4 mars 2002 et décret du 29 avril 2002), les HCL ont mis en place une procédure institutionnelle pour l'accès au dossier par le patient lui-même ou ses ayants-droits (en cas de décès).

L'accès aux informations médicales contenues dans le dossier patient est possible par consultation sur place ou par envoi des copies demandées par le patient ou ses ayants-droits, auprès du service de soins concerné ou auprès de la direction de l'établissement, qui instruira la demande en lien avec le service.

Dans le cadre de travaux de recherches, des médecins et/ou internes des Hôpitaux peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du Chef de Service.

Le service social

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles.

Une assistante sociale intervient dans votre service.

En collaboration avec l'équipe de soins, elle peut vous apporter l'aide nécessaire à la préparation de votre sortie (convalescence, retour à domicile,...). Elle est à votre écoute et peut rechercher, avec vous, les réponses aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation.

Les Hospices Civils de Lyon, en accord avec les Juges des Tutelles désignent un gérant de tutelle (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle). Renseignez-vous auprès de l'assistante sociale.

Hébergement des accompagnants

Votre famille peut, si elle rencontre un problème d'hébergement, demander à la surveillante, à l'infirmière ou à l'assistante sociale du service, des adresses d'organismes susceptibles de les aider.

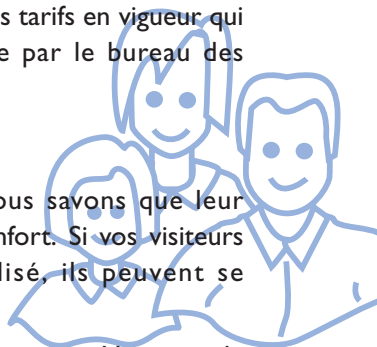
Dans quelques cas particuliers et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès de la surveillante. En cas de réponse favorable, vous devrez signaler l'identité de l'accompagnant au bureau des entrées.

Votre séjour

Chambre et repas devront être réglés suivant les tarifs en vigueur qui vous seront communiqués dès votre arrivée par le bureau des entrées.

Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Si vos visiteurs ignorent le service où vous êtes hospitalisé, ils peuvent se renseigner au bureau des entrées.



Cependant certaines visites peuvent être inopportunes. Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des entrées ou à la surveillante du service).

Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et votre état de santé.

Le confort, l'hygiène et la sécurité sont un souci constant du personnel. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières pour vous et vos visites, nous vous demandons de les respecter.

Les visites sont généralement autorisées de **12H30 à 20H** mais restent subordonnées aux consignes des services, aux réglementations particulières (service d'urgence, service de réanimation et soins intensifs, maternité,...) ainsi qu'à votre état de santé.

Le téléphone

L'hôpital met à votre disposition un téléphone dans votre chambre, qui vous permet de recevoir des appels.

Si vous souhaitez téléphoner vous-même, vous devez faire une avance sur consommation. (Sauf dispositions contraires signalées au Bureau des Entrées).

Renseignez-vous au Bureau des Entrées au moment de votre admission.

Des **bornes automatiques de paiement** vous permettront d'alimenter votre compte téléphone. Vous les trouverez dans les halls des bâtiments 1A, 2B, 3A, 3B et 5E (voir plan pages 10 et 11).



Des **minitels** peuvent être mis à la disposition des malentendants qui le souhaitent.

A la fin de votre séjour et uniquement au moment de votre sortie, vous pourrez être remboursé de votre reliquat téléphonique (selon les modalités en vigueur) et avoir une facture globale.

Les téléphones mobiles cellulaires présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

Vous pouvez accéder à votre fournisseur d'accès internet par la ligne téléphonique qui vous est attribuée avec votre matériel informatique.

Les repas

Les repas font partie intégrante de votre traitement. Un menu et une carte de plats fixes vous seront proposés, adaptés à votre état de santé. Ils sont servis aux heures suivantes : **7H30 - 12H - 18H30**

Pour les repas accompagnants, renseignez-vous auprès de la surveillante du service.

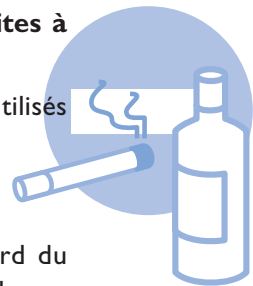


Boissons, tabac et autres produits illicites

Il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement des malades (y compris les chambres individuelles).

L'introduction de boissons alcoolisées ou produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.

Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du personnel du service.



Permissions de sortie

Les permissions ne peuvent être accordées qu'après accord du médecin, compte tenu de la longueur du séjour du malade et de son état de santé.

Elles doivent avoir un caractère exceptionnel et ne peuvent excéder



Votre séjour

une durée de 48H. Elles sont soumises à formalités administratives au bureau des entrées lors du départ en permission.

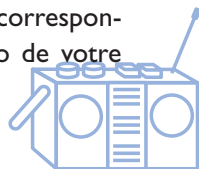
Culte

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Renseignez-vous auprès de la surveillante de votre service qui vous donnera les coordonnées souhaitées.

Votre courrier

Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ.

Si vous devez recevoir du courrier, recommandez à vos correspondants de préciser vos nom, prénom, ainsi que le numéro de votre chambre et le service dans lequel vous êtes hospitalisé.



Télévision, transistor

Une société de location de télévision est à votre disposition pour vous installer un poste. Adressez-vous à la surveillante du service ou téléphonez au service location (poste interne 36 20 03 ou depuis l'extérieur 04 78 86 20 03).

L'usage du transistor peut être autorisé par la surveillante du service. Veillez à ne pas importuner votre entourage.

Presse - Cafétéria - Distributeurs

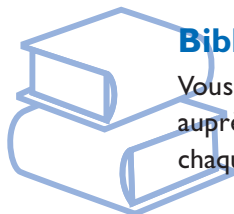
Vous trouverez journaux et revues au kiosque situé dans le hall du bâtiment médico-technique (Pav 3B).

Des distributeurs de boissons et de restauration automatique sont à la disposition du public. Renseignez-vous dans le service pour connaître les installations les plus proches.



Bibliothèque

Vous pourrez vous procurer à titre gratuit un ou plusieurs livres auprès de la bibliothécaire qui se rend une fois par semaine dans chaque service. N'oubliez pas de rendre les ouvrages empruntés.



Vous serez prévenu de la date de votre départ. Si vous demandez votre sortie contre l'avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

Formalités administratives

Vous devrez passer au bureau des entrées pour régulariser votre dossier et vous acquitter des frais d'hospitalisation (paiement en numéraire, par chèque bancaire ou postal ou carte bancaire).

Des attestations de présence (bulletin de situation) vous seront remises à l'issue de ces formalités. Elles sont nécessaires à votre caisse de sécurité sociale et éventuellement à votre employeur.

Attention pour la sortie d'un mineur, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal muni d'une pièce d'identité est indispensable ou à défaut la présentation d'une autorisation certifiée par un officier ministériel.

Transport

Le médecin peut prescrire un moyen de transport approprié à votre état de santé. Le bon de transport qui vous sera remis vous permettra d'obtenir éventuellement le remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'assurance maladie.



Lorsque le mode de transport a été déterminé par le médecin, vous avez libre choix du prestataire. Le cas échéant, vous pouvez vous adresser au surveillant du service qui fera appeler un véhicule par l'intermédiaire du service du pilotage.

Informations médicales à votre sortie

Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement. Sauf opposition de votre part, elles seront transmises au médecin qui a prescrit votre hospitalisation.



1

Vos frais

La tarification journalière

Le coût d'une journée d'hospitalisation varie en fonction de la discipline dans laquelle vous vous trouvez : médecine générale, chirurgie et urgences, spécialités coûteuses ou très coûteuses, hôpital de jour, hôpital de jour coûteux. Renseignez-vous au Bureau des Entrées.



Paiement

Vous pouvez régler vos frais d'hospitalisation en espèces, chèques bancaire ou postal, ou carte bancaire.

Ce que vous aurez à payer

Si vous n'êtes pas assuré social et si vous n'avez droit à aucune autre couverture sociale (Couverture Maladie Universelle, Aide Sociale...), vous êtes redevable de la totalité de vos frais d'hospitalisation.

Si vous êtes assuré social et sur présentation de votre carte VITALE

- bénéficiaire d'une prise en charge à 80%, vous aurez à régler le montant du ticket modérateur, soit 20% de la tarification journalière. Le montant du forfait journalier est compris.
- bénéficiaire d'une exonération du ticket modérateur dans le cadre d'une affection longue durée : seuls les soins en rapport sont pris en charge à 100%, le forfait journalier reste à votre charge.
- de la même façon, si vous êtes en invalidité ou affilié à certains régimes, si l'intervention chirurgicale pratiquée au cours du séjour atteint une certaine importance (cotation égale ou supérieure à K50), seul le montant du forfait journalier reste à votre charge.
- à partir du 3^e jour, seul le montant du forfait journalier reste à votre charge.

Vous n'aurez rien à régler dans les cas suivants :

- s'il s'agit de l'hospitalisation d'une femme en raison de son état de grossesse au cours des 4 mois précédant la date présumée de l'accouchement.
- pendant les 12 premiers jours d'hospitalisation à partir de la date d'accouchement.
- si le malade est un enfant hospitalisé au cours des 30 premiers jours de sa vie.
- si vous êtes accidenté du travail ou pensionné de l'article 115.
- si le malade est un enfant ou un adolescent handicapé, titulaire de l'allocation d'éducation spécialisée (AES), hospitalisé en raison de son handicap.

L'aide médicale est remplacée par la **Couverture Maladie Universelle (CMU)**. Les modalités d'obtention de cette couverture et l'imprimé correspondant peuvent vous être fournis par le Bureau des entrées ou le service social de l'établissement.

Si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la Couverture Maladie Universelle (de base ou complémentaire), les frais seront réglés directement par la Sécurité Sociale et/ou les organismes complémentaires.

En cas d'admission en soins de longue durée, si vous êtes assuré social, le montant du forfait soins est pris en charge par les organismes de prévoyance sociale. Il reste à votre charge les frais correspondant aux forfaits dépendance et hébergement.

Concernant la partie dépendance, vous pouvez faire une demande d'**Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)** auprès de votre Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou de votre Maison du Département (MDR).



Vos frais

Cette allocation vous sera attribuée en fonction de votre niveau de dépendance (GIR 1, 2, 3, 4) et de votre niveau de ressources.

Si vos ressources sont insuffisantes, vous avez la possibilité de demander le bénéfice de l'**Aide Sociale** au Centre Communal d'Action Sociale de la Mairie de votre domicile, qui effectuera une enquête administrative concernant vos ressources et celles de vos descendants.

Réclamations facturation

Dans les 15 jours qui suivent votre sortie de l'hôpital, vous pouvez contacter le bureau des entrées (bât. 3B) pour toute information complémentaire à votre séjour : **du lundi au vendredi de 13H45 à 15H45 au 04 78 86 20 96 ou 04 78 86 20 99.**

Pour toute observation à formuler, quant aux aspects financiers de votre séjour, vous pouvez contacter le :

Service de la gestion du Bureau des Entrées du CHLS

69495 Pierre Bénite cedex

Tél 04 78 86 16 80 ou 04 78 86 20 95